

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT M+R Forwarding Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang merupakan bagian dari jaringan global M+R Spedag Group, yang merupakan sebuah perusahaan penyedia layanan logistik dan *freight forwarding* yang dimana perusahaan ini berasal dari negara Swiss. Yang dikenal karena memberikan layanan logistik yang prima dan efisien kepada para pelanggan, perusahaan ini juga beroperasi di Indonesia dengan kantor pusat yang berlokasi di kota Jakarta, serta beberapa kantor cabang tersebar di beberapa daerah di Indonesia seperti di kota Semarang dan Surabaya.

Sebagai bagian dari M+R Spedag Group, PT M+R Forwarding Indonesia membawa pengalaman dan keahlian yang telah dikembangkan sejak lebih dari tujuh dekade lalu. M+R Spedag Group memiliki 82 kantor cabang yang tersebar di berbagai kota di seluruh dunia. Di Indonesia sebagai PT. M+R Forwarding Indonesia. PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang berlokasi di Gedung Pramuka Lt.6, Jl. Pahlawan, No. 8, Pleburan, Kecamatan. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50241. Kantor ini melayani berbagai kebutuhan logistik dan ekspor-impor di wilayah Jawa Tengah dan sekitarnya.

4.1.2 Sejarah dan Perkembangan

Sebagai bagian dari M+R Spedag Group, PT M+R Forwarding Indonesia membawa pengalaman dan keahlian yang telah dikembangkan sejak lebih dari

tujuh dekade lalu. perusahaan ini berakar dari perusahaan Metzger + Richner Transport AG, yang didirikan pada tahun 1952 di Basel, Swiss oleh Roger Metzger dan Hansruedi Richner. Awalnya, perusahaan hanya berfokus pada pengangkutan darat dan layanan bea cukai antara Jerman dan Swiss. Seiring dengan pertumbuhan industri logistik global, perusahaan ini pun berkembang pesat dan memperluas jaringannya ke berbagai negara di Eropa, Asia, dan Afrika.

Masuknya M+R Spedag Group ke pasar Indonesia merupakan bagian dari strategi ekspansi regional yang dilakukan pada awal tahun 2000-an. Di Indonesia, perusahaan ini dikenal sebagai penyedia jasa logistik internasional yang mengelola berbagai kegiatan seperti pengiriman barang (*freight forwarding*), pengurusan dokumen ekspor-impor, *customs clearance*, serta distribusi barang melalui jalur laut, udara, dan darat yang didukung oleh teknologi informasi yang terintegrasi dan jaringan global, PT. M+R Forwarding Indonesia melayani berbagai kebutuhan logistik dari klien klien domestic maupun internasional. Perusahaan ini terdaftar sebagai anggota resmi *Swiss Chamber of Commerce in Indonesia* (SwissCham Indonesia), dan juga memiliki pengakuan resmi dari IATA (International Air Transport Association), yang menunjukkan kredibilitasnya dalam pengelolaan kargo udara.

Dalam operasionalnya, PT M+R Forwarding Indonesia telah mencatat ribuan aktivitas ekspor dan impor setiap tahun. Berdasarkan data publik dari *shipping* dan *logistics intelligence*, perusahaan ini secara rutin terlibat dalam pengiriman barang dari dan ke berbagai negara melalui laut maupun udara, menunjukkan peran signifikan mereka dalam perdagangan internasional Indonesia.

Dengan komitmen terhadap kualitas layanan dan pendekatan yang fleksibel terhadap kebutuhan pelanggan, PT. M+R Forwarding Indonesia terus memperkuat posisinya sebagai salah satu penyedia jasa logistik yang terpercaya dan handal di Indonesia.

4.1.3 Logo PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Berikut ini merupakan logo dari perusahaan PT.M+R Forwarding Indonesia :



Gambar 4.1 Logo PT.M+R Forwarding Indonesia

Sumber : <https://www.linkedin.com/company/m-r-forwarding-china-ltd-qingdao-branch--m-r-spedag-group> 2025 (di akses pada 30 April 2026)

4.1.4 Visi dan Misi PT.M+R Forwarding Indonesia

Sebagai perusahaan yang ingin terus berkembang PT M+R Forwarding Indonesia memiliki visi dan juga misi dari perusahaan yaitu :

1. Visi Perusahaan

Perusahaan PT M+R Forwarding Indonesia mempunyai visi sebagai berikut :

- a. Menjadi mitra logistik global yang terpercaya, berkelanjutan, dan inovatif,
- b. Memberikan layanan terbaik dan berkesan kepada pelanggan,
- c. Memberdayakan kompetensi dan kerjasama karyawan secara maksimal.

- d. Menciptakan nilai dan hubungan Kerjasama jangka panjang bagi seluruh pelanggan dan pemangku kepentingan

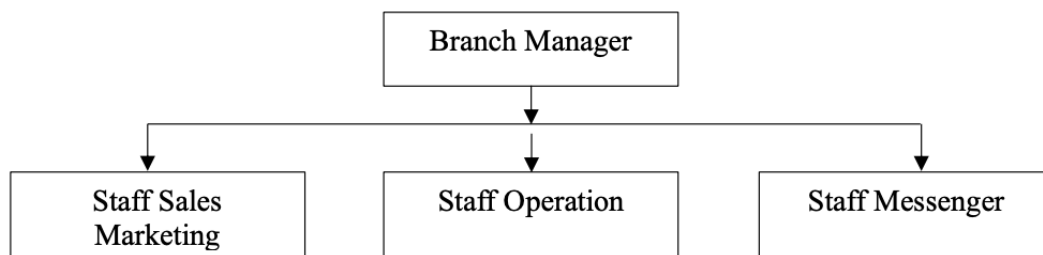
2. Misi Perusahaan

Perusahaan PT M+R Forwarding Indonesia mempunyai misi sebagai berikut :

- a. Memberikan layanan logistik terintegrasi dan berkualitas tinggi.
- b. Menjaga hubungan jangka panjang dengan memberikan layanan dan kualitas terbaik kepada pelanggan

4.1.5 Struktur Organisasi PT. PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Berikut ini adalah struktur organisasi dari PT.M+R Forwarding Indonesia cabang Semarang :



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Sumber : Data Perusahaan Diolah, 2026

4.1.6 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian

Berikut merupakan deskripsi tugas dan tanggung jawab pada setiap divisi yang terkait dengan kegiatan usaha suatu organisasi atau perusahaan. Tugas dan wewenang pada masing- masing divisi pada PT M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang sebagai berikut :

1. Branch Manager

Sebagai pimpinan pada kantor cabang perusahaan, Branch Manager bertanggung jawab atas kelancaran operasional pada kantor cabang perusahaan yang dipimpinnya secara keseluruhan. Berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab dari Branch Manager di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang :

- a. Mengawasi seluruh kegiatan operasional cabang. Termasuk kegiatan pengiriman barang, penjualan, kepatuhan prosedur, dan efisiensi logistik.
- b. Memimpin, membimbing, dan mengawasi tim di cabang untuk mencapai target dan kinerja.
- c. Mengidentifikasi peluang bisnis baru dan menjaga hubungan baik dengan klien serta mitra kerja untuk dapat menyokong peningkatan volume pengiriman barang.
- d. Menyusun dan mengelola anggaran cabang, memastikan profitabilitas, dan mengendalikan biaya operasional pada kantor cabang

- e. Mengatasi kendala operasional dan masalah pelanggan, serta memastikan kualitas layanan pada kantor cabang sesuai dengan standar perusahaan.
- f. Menerapkan aturan dan kebijakan-kebijakan terkait sistem operasional maupun yang telah ditetapkan oleh direktur pada kantor pusat
- g. Menerima laporan pekerjaan dari tiap divisi

2. *Sales Marketing*

Sales Marketing adalah divisi yang bertugas dalam pemasaran jasa logistik dan pengiriman yang ditawarkan oleh perusahaan *freight forwarding*. Berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab dari bagian sales marketing di perusahaan *freight forwarding* yang mencakup:

- a. Membangun dan memelihara hubungan dengan klien, baik klien baru maupun klien yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhan pengiriman dan logistik klien.
- b. Menyusun dan mempresentasikan penawaran layanan *freight Forwarding* (pengiriman barang) termasuk tarif, rute, dan waktu pengiriman sesuai dengan kebutuhan dan permintaan klien.
- c. Melakukan negosiasi harga, ketentuan pengiriman, serta syarat dan ketentuan kontrak dengan klien.
- d. Mengamati tren pasar dan persaingan dalam industry logistik untuk mengidentifikasi peluang penjualan baru.

- e. Mengawal proses pengiriman hingga selesai dan memastikan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan.
- f. Melaporkan hasil kegiatan pemasaran ke Branch Manager.

3. *Operational*

Tim operasional bertanggung jawab dalam mengelola semua aktivitas yang berkaitan dengan pergerakan barang dari titik asal ke tujuan akhir. Berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab bagian operasional di perusahaan *freight forwarding* yang mencakup:

a. Dokumen Ekspor

- 1) Mengurus dokumen ekspor yang diperlukan seperti *Shipping Instruction, Invoice, Packing list, COO, dan Bill of Lading*
- 2) Memastikan Dokumen Ekspor telah lengkap dan sesuai dengan aturan serta prosedur yang berlaku
- 3) Menjalin hubungan dengan pihak luar seperti produsen, *overseas agent*, distributor, EMKL, pelayaran, dan pihak bea cukai

b. Dokumen Impor

- 1) Mengurus dokumen impor yang diperlukan seperti *Bill of Lading, Invoice, Packing List, dan COO*.
- 2) Memastikan dokumen impor telah lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- 3) Menjalinkan hubungan dengan pihak luar seperti produsen, *overseas agent*, distributor, EMKL, pelayaran, dan pihak bea cukai.

c. *Operational Eksport*

- 1) Mengatur dan mengawasi prosedur dan proses ekspor barang dari awal hingga akhir
- 2) Memastikan barang ekspor tiba tepat waktu dalam kondisi yang baik, baik saat proses *stuffing*, bongkar, dan muat dari kapal.
- 3) Menjalinkan hubungan dengan pihak luar seperti produsen, *overseas agent*, distributor, EMKL, pelayaran, dan pihak bea cukai.

d. *Operational Import*

- 1) Mengatur dan mengawasi prosedur dan proses import barang dari awal hingga akhir.
- 2) Memastikan barang impor tiba tepat waktu dalam kondisi yang baik, baik saat proses *stuffing*, bongkar dan muat dari kapal
- 3) Menjalinkan hubungan dengan pihak luar seperti produsen, *overseas agent*, distributor, EMKL, pelayaran, dan pihak bea cukai.

e. Pembuatan PIB dan PEB

- 1) Mengurus pembuatan PIB (Pemberitahuan Ekspor Barang) dan PEB (Pemberitahuan Impor Barang)
- 2) Memastikan dokumen PEB dan PIB telah lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) Menjalin hubungan dengan pihak bea cukai

f. Pengambilan DO (*Delivery Order*)

- 1) Mengurus Mengurus pengambilan *Delivery Order* (DO) dari pihak kapal atau maskapai penerbangan
- 2) Memastikan DO telah lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- 3) Menjamin hubungan dengan pihak luar seperti pelayaran, produsen, distributor, dan pihak bea cukai.

g. *Forwarding Agency*

- 1) Menjalin hubungan dengan agent-agent yang ada diluar negeri (*Overseas Agent*) untuk memudahkan proses pengiriman barang.
- 2) Memastikan barang tiba tepat waktu dan dengan kondisi yang baik.
- 3) Menjalin hubungan yang baik dengan pihak luar *seperti overseas agent*, pelayaran, produsen, distributor, dan pihak bea cukai.

h. Perizinan

- 1) Mengurus perizina yang diperlukan seperti izin ekspor dan impor.
- 2) Memastikan perizinan telah lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) Menjalin hubungan dengan pihak bea cukai.

1. *Messenger*

Messenger dalam perusahaan logistik atau *freight forwarding* memainkan peran krusial dalam memastikan kelancaran proses pengiriman dokumen barang antar negara. Tugas utamanya meliputi:

- a. Mengambil dan mengantarkan dokumen penting antara perusahaan dan klien atau pihak ketiga.
- b. Berkoordinasi dengan tim internal untuk memastikan pengiriman dokumen tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Mengatur dan memastikan semua dokumen yang diperlukan untuk pengiriman tersedia dan lengkap.
- d. Memeriksa dan memastikan barang yang diambil atau dikirim dalam kondisi baik dan sesuai dengan yang tertera pada dokumen.
- e. Mematuhi prosedur keamanan dan regulasi yang berlaku saat melakukan pengambilan dan pengantaran dokumen.
- f. Membuat laporan mengenai aktivitas pengiriman dan pengambilan dokumen, termasuk setiap masalah yang mungkin timbul selama proses.

- g. Mengoperasikan kendaraan (motor, mobil, atau sepeda) dengan aman dan taat terhadap peraturan lalu lintas.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Proses Pengelolaan *Bill of Lading* Secara Digital Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.

Dari hasil observasi serta wawancara yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah menggunakan sistem digital dalam membantu proses pengiriman barang ekspor mereka khususnya dalam proses pengelolaan dokumen ekspor khususnya *bill of lading*.

4.2.1.1 Proses Pengelolaan dan Penerbitan *Bill of Lading* Secara Digital

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis terkait proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Pada penelitian ini penulis dapat menganalisa mengenai proses penerbitan dan pengelolaan *bill of lading* secara digital. Berdasarkan pernyataan hasil wawancara dengan informan A-1 sebagai berikut :

Untuk pengelolaan B/L kita sudah menggunakan sistem internal perusahaan namanya "SIS" yang terintegrasi prosesnya dari awal shipper input data dan dokumen pendukung ekspor nantinya secara otomatis informasinya terintegrasi dan otomatis terinput ke dalam informasi data di dalam B/L.

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

Informan A-1 selaku Branch Manager menyatakan bahwa, PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah mengimplementasikan sistem informasi internal yang disebut "SIS" (*Shipping Information System*) sebagai tulang punggung pengelolaan dokumen ekspor secara digital, termasuk *Bill of Lading*.

sistem tersebut dirancang secara terintegrasi, sehingga data yang *diinputkan* pada tahap awal oleh shipper akan otomatis terhubung dan *terinput* ke dalam informasi *Bill of Lading* di tahap akhir proses. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan Informan A-2 dan A-3 yang menegaskan bahwa :

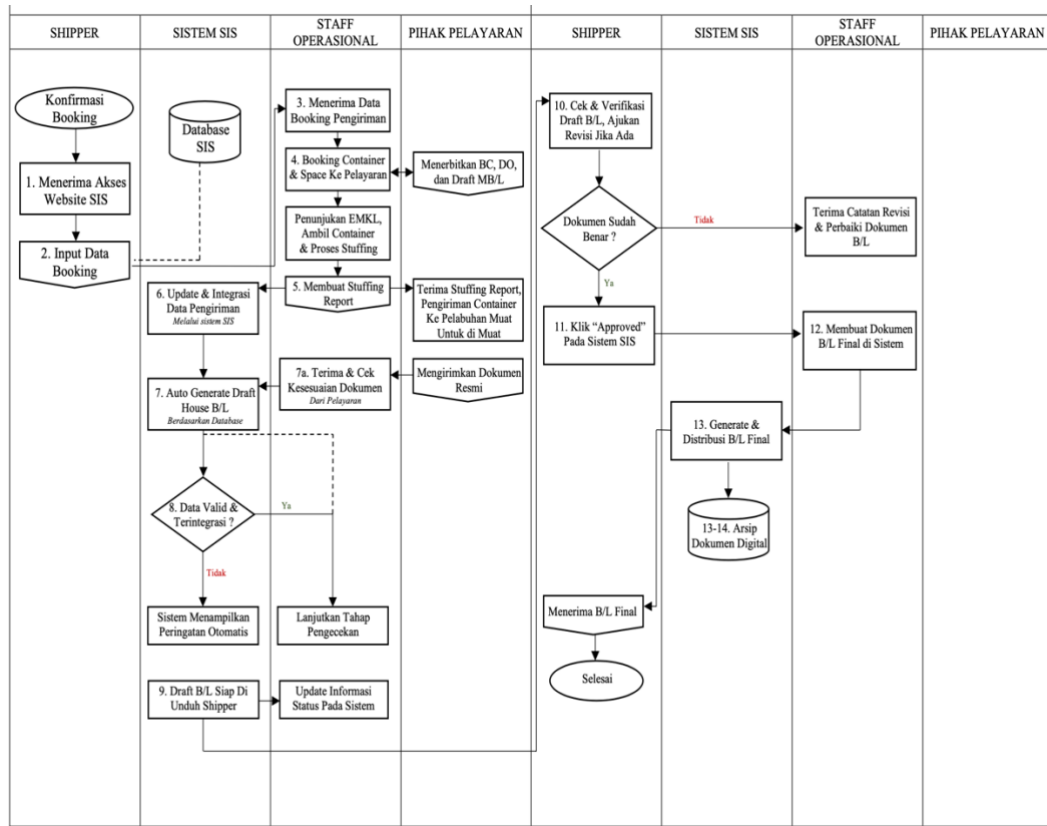
“Pengelolaan B/L pada proses dan prosedur ekspor kita udah ada sistem internal perusahaan yang bisa mempermudah tapi ada plus minusnya si dikita sebagai staff. Untuk alur penginputannya itu bisa otomatis terintegrasi nanti data B/L nya di akhir kalau tahapan-tahapan sebelumnya dan dokumen lainnya itu di isi semua di sitem baik dari shipper atau kita secara lengkap jadi kita gak perlu buat dokumen secara manual”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Untuk pengelolaan ekspor sendiri, di perusahaan kami sebenarnya sudah menggunakan sistem internal yang cukup membantu pekerjaan operasional. Sistem ini mempermudah proses penginputan data karena sudah terintegrasi antar tahapan. Jadi, kalau data dan dokumen yang dibutuhkan sudah diisi lengkap, baik dari pihak shipper maupun dari kami sendiri, nantinya data Bill of Lading (B/L) bisa otomatis muncul di tahap akhir tanpa perlu dibuat manual lagi”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Sehingga dapat disimpulkan dengan adanya sistem SIS memungkinkan seluruh tahapan proses ekspor berjalan secara terkoneksi dan terintegrasi satu sama lain, sehingga dokumen B/L tidak perlu lagi dibuat secara manual apabila seluruh tahapan sebelumnya telah diisi secara lengkap di dalam sistem. Dari hasil wawancara tersebut akan disajikan alur penggunaan sistem dalam bentuk *flowchart* berikut :



Gambar 4.3 Alur proses sistem pengelolaan B/L dari sistem SIS

Sumber : PT.M+R Forwarding Indonesia, 2026

4.2.1.2 Alur Proses Sistem Pengelolaan B/L Dari Sistem Digital SIS

Adapun penjelasan terkait alur proses sistem pengelolaan B/L dari sistem SIS akan dijelaskan secara rinci pada penjelasan berikut :

1. Setelah adanya konfirmasi *booking* layanan dari *shipper*, perusahaan akan memberikan akses kepada *shipper* untuk mengakses *website* SIS guna melakukan proses *booking* layanan kepada perusahaan.
2. Setelah mendapatkan akses, *shipper* dapat mengisi data *booking* yang tersedia, data atau informasi pengiriman barang, serta melampirkan dokumen-dokumen pendukung yang bertujuan sebagai syarat untuk melaksanakan proses pengiriman barang ekspor, seperti *Invoice*, *Packing*

List, dan *Shipping Instruction*. Tahapan ini sejalan dengan tahap pertama proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor, yaitu penerimaan data dan dokumen secara digital melalui sistem perusahaan yang mengurangi penggunaan dokumen fisik dan mempermudah akses informasi.

3. Setelah *shipper* selesai melakukan pengisian, staff operasional akan menerima data *booking* pengiriman dan mulai mempersiapkan hal-hal yang diperlukan untuk proses pengiriman.
4. Staff operasional mulai melakukan proses *booking container* dan *space* kapal kepada pihak pelayaran. Pihak pelayaran selanjutnya akan menerbitkan dokumen *booking confirmation* atau *delivery order* dan *draft Master Bill of Lading* kepada pihak *forwarder*. Staff operasional juga akan menentukan pihak Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) atau *trucking* untuk melakukan pengambilan *container* di depo menggunakan dokumen *delivery order* dan melakukan *stuffing* di gudang *shipper*.
5. Setelah *stuffing* selesai, staff operasional akan membuat dokumen *report stuffing* untuk pihak pelayaran, dan *container* berisi barang akan dibawa ke pelabuhan muat. Setelah dokumen *stuffing report* selesai, dokumen tersebut segera dikirimkan kepada pihak pelayaran.
6. Seluruh proses persiapan yang telah dilakukan akan terus dimasukkan dan diperbarui di dalam sistem SIS. Hal ini bertujuan agar sistem tetap berjalan secara terintegrasi, memberikan transparansi proses pengaturan pengiriman dan dokumentasi kepada *shipper*, serta membantu staff untuk memantau

sejauh mana proses *shipment* yang sedang dikerjakan. Tahapan ini mencerminkan konsep *input* dan integrasi data ke dalam sistem sebagaimana dikemukakan oleh Jogiyanto (2017) bahwa integrasi data dalam sistem informasi dapat mengurangi duplikasi pekerjaan dan meminimalisir risiko kesalahan *input* data, karena data hanya perlu diinput satu kali dan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan dokumen ekspor termasuk *Bill of Lading*.

7. Setelah staff operasional menerima dokumen dari pelayaran dan melakukan pengecekan kesesuaian dokumen, staff operasional akan mulai melakukan pembuatan *draft House Bill of Lading* di sistem SIS. Proses ini sejalan dengan tahapan pembuatan dan penerbitan *Bill of Lading* secara digital di mana sistem menghasilkan *draft* dokumen secara otomatis berdasarkan data yang telah tersimpan dalam *database* perusahaan (*auto-generated*), sehingga proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dibandingkan metode manual.
8. Setelah *draft Bill of Lading* selesai, staff operasional akan melakukan verifikasi menggunakan sistem SIS untuk memastikan apakah data atau informasi dalam dokumen tersebut sudah sesuai dan terintegrasi dengan data atau dokumen yang sebelumnya telah dibuat atau diisi oleh *shipper* maupun oleh staff sendiri. Apabila terdapat data atau informasi yang berbeda, sistem akan secara otomatis menampilkan peringatan bahwa terdapat data yang tidak sesuai untuk segera dilakukan pengecekan dan revisi. Proses verifikasi dan validasi data secara digital ini sejalan dengan

pernyataan Notteboom et al. (2020) bahwa digitalisasi dokumentasi ekspor memungkinkan otomatisasi proses pengumpulan data dan validasi dokumen yang lebih cepat dibandingkan metode manual tradisional, sehingga mampu membantu mengurangi kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem manual.

9. Setelah tahapan verifikasi internal oleh staff selesai, staff operasional akan memperbarui informasi pada sistem bahwa *draft* B/L sudah selesai dan dapat diunduh oleh *shipper* untuk dilakukan verifikasi final.
10. *Shipper* akan melakukan pengecekan dokumen B/L, dan apabila ditemukan kesalahan dapat disampaikan revisi atau catatan perbaikan melalui sistem SIS kepada staff untuk dilakukan perbaikan kembali..
11. Setelah dokumen B/L dinyatakan sudah benar, *shipper* dapat melakukan konfirmasi persetujuan dengan cara mengklik opsi "*approved*" pada sistem dan proses verifikasi final dinyatakan selesai.
12. Setelah *draft* B/L telah diverifikasi dan disetujui oleh *shipper*, staff operasional akan membuat dokumen B/L final dari sistem SIS. Dokumen B/L final tersebut selanjutnya akan diberikan kepada *shipper* melalui sistem *website* SIS, *e-mail*, dan pengiriman dokumen fisik, serta kepada *consignee*, agen luar negeri, dan pihak perbankan yang terlibat dalam transaksi ekspor, sebelum kapal berangkat. Hal ini sesuai dengan tahapan pengiriman dan distribusi dokumen secara elektronik sebagaimana dinyatakan oleh McLeod (2015) bahwa distribusi informasi secara elektronik mampu meningkatkan

kecepatan penyampaian informasi dan mendukung efektivitas operasional perusahaan

13. Setelah semua tahapan di atas selesai dilaksanakan, proses pengelolaan dan penerbitan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor telah selesai.
14. Seluruh dokumen terkait kegiatan pengiriman, termasuk B/L final, *Packing List*, *Commercial Invoice*, *Shipping Instruction*, *Booking Confirmation*, dan dokumen pendukung lainnya, tersimpan secara otomatis di dalam sistem SIS sebagai arsip digital yang dapat diakses kembali sewaktu-waktu apabila dibutuhkan oleh pihak-pihak yang terlibat. Hal ini sejalan dengan pernyataan Laudon dan Laudon (2018) bahwa penyimpanan data secara digital memungkinkan informasi tersedia secara cepat, mudah diakses kembali, dan memiliki risiko kehilangan yang lebih rendah dibandingkan arsip fisik.

Berdasarkan uraian alur proses pengelolaan *Bill of Lading* melalui sistem SIS di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi yang dilakukan oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah sesuai dengan teori proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor yang telah diuraikan sebelumnya. Seluruh tahapan mulai dari penerimaan dokumen secara digital (*step* 1–3), *input* dan integrasi data ke dalam sistem (*step* 4–6), verifikasi dan validasi data (*step* 7–8), pembuatan dan penerbitan *Bill of Lading* secara digital (*step* 9–11), distribusi dokumen secara elektronik (*step* 12), hingga penyimpanan dan pengarsipan digital (*step* 13–14) telah dilaksanakan secara digital melalui sistem SIS.

Hal ini selaras dengan pernyataan Notteboom (2020) bahwa digitalisasi dokumentasi ekspor memungkinkan otomatisasi proses pengumpulan data dan validasi dokumen yang lebih cepat dibandingkan metode manual tradisional, serta pernyataan Bowersox (2019) bahwa implementasi sistem informasi terintegrasi dalam ekspor dapat mengurangi *lead time* dokumentasi dan meningkatkan akurasi data.

4.2.2 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

Dalam proses ekspor kesalahan dan keterlambatan dalam pembuatan dokumen khususnya *Bill of Lading* pastinya dapat saja terjadi, hal tersebut dapat dipicu dari berbagai faktor dan pastinya faktor-faktor tersebut memiliki konsekuensi, sehingga diperlukan strategi dan penyelesaian yang sesuai untuk mengatasi dan menghindari risiko yang akan muncul. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan Informan A-1, A-2 dan A-3 yang menegaskan bahwa :

“Pernah terjadi sekali-sekali biasanya saat shipment kita lagi padat, tapi biasanya dapat diatasi dengan baik sama staff kita karena mereka manage waktu dan kerjanya cepet”.

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

“Lumayan sering si apalagi shipper sering ngirim nya mepet, dan sering salah-salah tapi pinter-pinter kita aja buat manage waktunya ke shipper”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Cukup sering si apalagi mungkin saat lagi peak season tapi kita bisa manage dan ada strategi sendiri biar gak sampai ada denda atau masalah di shipment”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan informan A-1, A-2, dan A-3 tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa kesalahan dan keterlambatan dokumen *bill of lading* cukup sering terjadi namun sejauh ini kesalahan dan keterlambatan tersebut dapat ditangani dan diatasi dengan baik berkat kinerja, sistem, perencanaan dan management waktu yang baik dari staff operasional perusahaann.

4.2.2.1 Jenis Kesalahan dan Keterlabatan Dokumen

Dalam proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading* pada kegiatan ekspor di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan terjadinya kesalahan maupun keterlambatan dokumen. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan, terdapat beberapa faktor penyebab utama, baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Kesalahan dan keterlambatan dalam pengelolaan *Bill of Lading* (B/L) merupakan permasalahan yang kompleks dan melibatkan berbagai faktor internal maupun eksternal. Berdasarkan teori Sutarman (2019), Hinkelman (2002), Bowersox et al. (2019), Vasconcellos dan Oliveira (2019), Sailendra (2015), Stopford (2009), dan UNCTAD (2020), dari pernyataan dari para ahli penulis dapat menyimpulkan faktor penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu faktor internal yang meliputi *human error*, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem digital internal, kendala komunikasi, dan tidak adanya SOP yang jelas, serta faktor eksternal yang meliputi kesalahan pihak shipper dan perubahan jadwal keberangkatan kapal (ETD). Berikut penjelasan rinci mengenai faktor-faktor tersebut yaitu :

1. Faktor Internal

a. *Human Error* (Kesalahan Manusia)

Human Error juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading*. Berdasarkan hasil wawancara dengan staff operasional dan *branch manager* PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, kesalahan dokumen akibat *human error* masih sering terjadi. Dari hasil wawancara dengan informan A-1, A-2, dan A-3 menyatakan bahwa :

“Kalau dari internal sendiri mungkin human error yang dimana itu kadang dari staff itu kurang teliti jadi ada salah”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

“Dari internal mungkin human error lah ya dari kita staff yang kadang salah input atau ada typo penulisan juga”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Kalau dari faktor internal, kemungkinan besar itu human error dari kita sendiri yang kurang fokus saat penulisan dan input data dalam dokumen”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor internal yang berasal dari diri karyawan, seperti kurangnya ketelitian dalam pengecekan data, kesalahan saat melakukan *input* dokumen, serta terjadinya *typo* dalam penulisan informasi *Bill of Lading* menjadi salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen. Kondisi tersebut umumnya terjadi karena banyaknya data dan dokumen yang harus diproses dalam waktu tertentu sehingga meningkatkan risiko terjadinya *human error*. Oleh karena itu,

dalam proses pembuatan dokumen ekspor khususnya Bill of Lading, kesalahan maupun keterlambatan masih dapat terjadi.

b. Keterbatasan Sumberdaya Manusia

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* pada kegiatan ekspor di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Jumlah pekerjaan dan dokumen yang harus diproses dalam waktu tertentu sering kali tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang tersedia, khususnya pada bagian operasional ekspor. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan A-2 dan A-3 yang menyatakan bahwa:

“Menurut aku kita di oprasional kurang orang kalau dilihat dari jumlah shipment yang banyak, sales aja ada 3 orang sedangkan kita cuman 2 orang belum lagi ada shipment nominasi dari agent”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Dan kondisinya juga kita di bagian operasional kurang orang. Kalau dilihat dari jumlah shipment yang banyak baik freehand atau nominasi”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa keterbatasan sumberdaya manusia menjadi faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *bill of lading*. Jumlah *shippment* dan dokumen yang harus diproses dalam waktu tertentu sering kali tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang tersedia, khususnya pada bagian operasional ekspor. Hal tersebut menyebabkan karyawan kewalahan dan kurang fokus akibat beban kerja yang

berlebih, sehingga kesalahan maupun keterlambatan masih dapat terjadi.

c. Gangguan Sistem Digital Internal (Sistem SIS)

Selain faktor kesalahan manusia (*Human Error*), dan keterbatasan sumberdaya manusia yang ada kendala sistem digital internal perusahaan yaitu SIS juga menjadi pemicu terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan A-1 yang menyatakan bahwa:

“Mungkin sistem SIS kalau lagi eror atau down juga bisa jadi pemicu terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam pembuatan dokumen B/L”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan informasi dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan A-2 dan A-3 yang menyatakan bahwa :

“Kadang sistem kalau lagi eror jadinya kita harus kerjakan shipment. nya secara manual dan kalua sistem lagi lemot pasti kita juga jadi lambat kerjanya”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Kadang sistem juga kalau lagi error atau down jadi mengganggu pekerjaan kita apalagi kalua lagi masa pickseason kewalahan pasti kita”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala pada sistem SIS menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor. Gangguan

sistem seperti sistem *error*, *down*, maupun akses sistem yang lambat menyebabkan proses pekerjaan tidak dapat berjalan secara optimal.

Kondisi tersebut mengharuskan karyawan untuk melakukan beberapa proses secara manual sehingga waktu penyelesaian dokumen menjadi lebih lama. Selain itu, gangguan sistem juga memberikan dampak yang lebih besar ketika perusahaan sedang berada pada kondisi *peak season* atau peningkatan volume *shipment*. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam mengelola dokumen secara cepat dan tepat ketika sistem mengalami kendala.

d. Kendala Komunikasi

Komunikasi merupakan hal penting dalam kegiatan ekspor, yang dimana komunikasi menjadi kunci untuk mewujudkan kelancaran dalam proses kegiatan ekspor yang baik. Sehingga kendala komunikasi menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *bill of lading*. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan A-3 yang menyatakan bahwa:

“Miskomunikasi kita baik antar karyawan dan pihak yang terlibat lainnya seperti, shipper, consignee, agent, shippingline, dan pihak EMKL”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, kendala komunikasi menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor.

Kurangnya koordinasi dan keterlambatan penyampaian informasi antar pihak yang terlibat, seperti *shipper*, *consignee*, *shippingline*, *agent*, maupun antar divisi dalam perusahaan, dapat menyebabkan terjadinya kesalahan data dan miskomunikasi dalam proses pengelolaan dokumen.

Kondisi tersebut dapat mengakibatkan adanya revisi dokumen, kesalahan *input* data, hingga keterlambatan dalam proses penerbitan *Bill of Lading*. Oleh karena itu, komunikasi yang baik dan penyampaian informasi yang jelas sangat diperlukan agar proses pengelolaan dokumen ekspor dapat berjalan dengan lebih efektif dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

e. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas

Meskipun PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah memiliki SOP tertulis, implementasinya di lapangan masih bersifat semi-manual. Hal ini terjadi karena beberapa alasan utama. Pertama, ketidakpatuhan *shipper* dalam menggunakan sistem SIS menyebabkan staff harus melakukan *input* data secara manual atas nama *shipper*, sehingga pekerjaan dilakukan dua kali. Kedua, prosedur *backup* manual masih diperlukan ketika sistem mengalami gangguan, yang menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi belum sepenuhnya optimal.

Ketiga, belum adanya standarisasi penuh dalam pelaksanaan proses di lapangan mengakibatkan variasi dalam cara pengelolaan dokumen antar staff. Keempat, ketergantungan pada *tacit knowledge* (pengetahuan tidak tertulis) yang diwariskan secara informal masih sangat

dominan. Kombinasi faktor-faktor ini mengakibatkan digitalisasi belum mencapai efisiensi maksimal, karena beberapa proses masih harus dikerjakan secara manual. Hal ini didukung dengan pernyataan informan A-3 yaitu :

“Namun SOP masi terdapat kekurangan dalam realisasi karena SOP yang ada hanya menjelaskan cara kerja dan penggunaan sistem saja tidak menjelaskan penanganan apabila terjadi kendala”
(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

f. Sistem Manual

Penggunaan sistem manual menjadi suatu jenis kesalahan yang dapat menjadi pemicu dalam terjadinya kesalaham dan keterlambatan dokumen *bill of lading*, pada penelitian ini sistem manual dalam pengelolaan dokumen khususnya *bill of lading* bukan menjadi suatu pemicu, karena PT. M+R Forwarding Indonesia cabang Semarang telah menggunakan sistem digital dalam pengelolaan dokumen ekspor khususnya *bill of lading*.

g. Keterbatasan teknologi

Kondisi adanya keterbatasan teknologi menjadi suatu jenis kesalahan yang dapat menjadi pemicu dalam terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen khususnya dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen *bill of lading* secara digital, pada penelitian ini keterbatasan teknologi bukan menjadi suatu pemicu, karena PT. M+R Forwarding Indonesia cabang Semarang tidak mengalami kendala dalam pemenuhan teknologi pendukung untuk menjalankan sistem digital dalam pengelolaan dokumen ekspor khususnya *bill of lading*.

2. Faktor Eksternal

a. Kesalahan Shipper

Kesalahan shipper menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* pada kegiatan ekspor di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Namun, proses ini menghambat efektivitas kinerja dan penerapan sistem digital yang diterapkan oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang dikarenakan proses pengerjaan dan kinerja sistem digital menjadi kurang optimal. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan A-1 yang menyatakan bahwa :

“Dari eksternal ya dari shipper itu sendiri yang kurang bisakerjasama, teliti atau salah dokumen”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

Informasi ini diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan A-2 dan A-3 yang menyatakan bahwa :

“Kalau dari eksternal bisa dari shipper yang ngirim dokumen nya typo jadi semua nya juga typo kadang mereka juga gak ngecek finalisasinya, dan isi data booking shipment dari sistem SIS, jadi sistem kita juga jadi gak optimal”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Dari faktor eksternal, biasanya dari shipper yang ngirim dokumen tapi isinya typo, jadi otomatis semua dokumen ikut typo. Kadang mereka juga nggak cek finalisasi dokumennya dengan teliti. Selain itu, sistem SIS kita jadi nggak bisa bekerja optimal karena shipper nggak ngisi booking dari sistem”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-2 dan A-3, dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal kesalahan shipper menjadi salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam

pengelolaan dokumen *bill of lading*. Kesalahan tersebut bersumber dari pihak shipper yang mengirimkan dokumen dengan data yang tidak akurat atau mengandung kesalahan pengetikan (*typo*), sehingga berdampak secara berantai terhadap seluruh dokumen yang terkait. Kondisi ini diperparah oleh kurangnya ketelitian shipper dalam melakukan pengecekan dan finalisasi dokumen sebelum dikirimkan kepada pihak perusahaan.

Selain itu, permasalahan juga timbul akibat shipper tidak memanfaatkan sistem *booking* melalui platform SIS (*Shipping Information System*) sebagaimana mestinya. Ketidak patuhan terhadap prosedur pengisian data melalui sistem tersebut menyebabkan sistem informasi perusahaan tidak dapat berfungsi secara optimal. Dengan demikian, kelalaian dari pihak eksternal, baik dalam hal keakuratan dokumen maupun kepatuhan penggunaan sistem, berkontribusi signifikan terhadap terhambatnya efektivitas dan efisiensi operasional pengelolaan dokumen di perusahaan.

b. Perubahan Jadwal Kapal

Selain kesalahan dari *shipper*, faktor eksternal lain yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* adalah adanya perubahan jadwal keberangkatan kapal yang bergeser lebih awal dari rencana semula. Kondisi ini menuntut pihak perusahaan untuk melakukan manajemen waktu yang ketat dan koordinasi yang cepat

dengan *shipper*. Berikut adalah wawancara dengan informan A-2 PT.

M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang sebagai berikut:

“Kadang dari pelayaran kapalnya bisa maju jadi harus pinter pinter kita managanya ke shipper incase kapalnya maju”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

Wawancara dengan informan A-3, sebagai berikut:

“Terkadang dari pelayaran kapalnya bisa maju jadwalnya, jadi kita harus manage waktu ke shipper, jangan sampai mepet-mepet dari ETD kapal biar gak terlambat dan bermasalah”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa perubahan jadwal keberangkatan kapal yang bergeser lebih awal dari rencana semula merupakan salah satu faktor eksternal yang berpotensi menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen *Bill of Lading*. Kondisi ini menuntut pihak PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang untuk senantiasa proaktif dalam memantau perkembangan jadwal pelayaran serta melakukan koordinasi secara intensif dengan *shipper* jauh sebelum batas waktu *Estimated Time of Departure* (ETD) kapal tiba. Apabila manajemen waktu tidak dilakukan dengan baik, ketidak siapan dokumen akibat perubahan jadwal kapal yang mendadak dapat menghambat kegiatan ekspor dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi seluruh pihak yang terlibat.

4.2.3 Pengaruh digitalisasi pengelolaan *House Bill of Lading* dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, terdapat sejumlah faktor penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* (B/L) yang ditemukan dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Guna mengatasi permasalahan tersebut, PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah menerapkan sistem digitalisasi pengelolaan dokumen ekspor melalui sistem internal yang disebut SIS (*Shipping Information System*). Penerapan sistem ini secara langsung memberikan pengaruh terhadap proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading*, khususnya dalam upaya mengurangi terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen. Pengaruh tersebut dapat dianalisis secara lebih mendalam melalui perbandingan kondisi sebelum dan sesudah penerapan digitalisasi pada masing-masing faktor permasalahan yang telah diidentifikasi. Adapun indikator efektivitas digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Efektivitas Digitalisasi Pengelolaan Bill of Lading pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
<i>Human Error</i> Staff Operasional	Sistem SIS mengintegrasikan data secara otomatis dari tahap <i>booking</i> hingga draft B/L; sistem memberi notifikasi/peringatan apabila ditemukan ketidaksesuaian data antar dokumen	Data B/L diisi ulang secara manual oleh staff dari awal berdasarkan dokumen fisik; risiko salah salin dan typo sangat tinggi dan sulit terdeteksi sebelum B/L diterbitkan	Data dari tahap <i>booking</i> shipper otomatis <i>terinput</i> ke dalam draft B/L melalui sistem SIS; sistem mendeteksi dan memperingatkan staff apabila ada data yang tidak sesuai sebelum dokumen diterbitkan	Berkurangnya frekuensi kesalahan <i>input</i> data dan revisi dokumen B/L; akurasi dokumen meningkat	Ketepatan Hasil & Tingkat Keselahan Kerja (Akurasi Data)
Keterbatasan SDM	Sistem SIS mengotomatiskan alur pembuatan dokumen sehingga satu staff dapat memproses lebih banyak shipment dalam waktu yang sama tanpa harus membuat dokumen dari awal secara manual	Setiap dokumen harus dibuat secara manual oleh staff dari awal; beban kerja sangat tinggi terutama saat peak season, waktu penyelesaian dokumen lebih lama dan risiko kesalahan meningkat	Proses pembuatan dokumen B/L lebih cepat karena data sudah terintegrasi dari tahap sebelumnya; staff dapat lebih fokus pada verifikasi dan pengecekan kebenaran data	Efisiensi waktu kerja staff meningkat; lebih banyak shipment dapat diproses dalam periode yang sama dengan SDM yang ada	Ketepatan waktu, Efisiensi Penggunaan sumberdaya.
Gangguan Sistem SIS	Penerapan SOP backup manual yang terstruktur saat sistem mengalami gangguan;	Tidak ada prosedur baku saat sistem terganggu; pekerjaan berisiko terhenti dan	Tersedia SOP backup manual yang dipahami seluruh staff; saat sistem down,	Berkurangnya dampak keterlambatan dokumen saat terjadi gangguan sistem;	Ketepatan waktu

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
	pelaporan gangguan sistem ke IT Pusat Asia (Hongkong) untuk penanganan cepat; evaluasi dan <i>feedback</i> sistem secara berkala diminta dari kantor pusat	dokumen terancam terlambat karena tidak ada panduan penanganan darurat yang jelas	pekerjaan langsung dialihkan ke proses manual tanpa henti total; gangguan ditangani lebih cepat melalui jalur pelaporan ke IT Pusat Hongkong	kelangsungan pekerjaan tetap terjaga karena tersedia prosedur darurat yang jelas	
Kendala Komunikasi Antar Pihak	Sistem digital memberikan transparansi status dokumen secara real-time sehingga semua pihak dapat memantau perkembangan shipment; didukung evaluasi rutin, rapat mingguan, guidebook/SOP, dan pelatihan antar staff	Koordinasi dilakukan melalui berbagai saluran terpisah (telepon, email, WhatsApp); informasi mudah terlewat, tidak terdokumentasi, dan berpotensi salah persepsi dan penyampaian antar pihak	Status dan progres dokumen dapat dipantau secara transparan melalui sistem digital; miskomunikasi berkurang karena informasi lebih terdokumentasi; keselarasan kerja antar pihak ditingkatkan melalui rapat mingguan dan SOP	Transparansi proses meningkat; frekuensi miskomunikasi dan revisi dokumen akibat kesalahan paham antar pihak berkurang	Pencapaian Tujuan (Kemudahan Akses Informasi), Ketepatan Hasil & Tingkat Kesalahan Kerja.
Kesalahan Data dari Shipper	Shipper diberikan akses langsung ke portal SIS untuk melakukan <i>input</i> data <i>booking</i>	Shipper mengirimkan dokumen pendukung melalui email atau secara fisik; data harus diketik ulang oleh staff dan	Shipper menginput data langsung di sistem SIS; data otomatis terintegrasi ke dalam B/L dan shipper	Akurasi data dari sumber (shipper) meningkat; shipper turut bertanggung jawab atas	Ketepatan Hasil & Tingkat Kesalahan Kerja.

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
	secara mandiri dan melakukan verifikasi serta persetujuan (approval) draft B/L sebelum dokumen final diterbitkan	apabila dokumen shipper mengandung kesalahan, seluruh dokumen terkait ikut terdampak	dapat melakukan pengecekan serta memberikan persetujuan (approval) melalui sistem sebelum B/L final diterbitkan	kebenaran data yang <i>diinput</i> sehingga kesalahan berulang dapat diminimalisir	
Perubahan Jadwal Kapal (ETD)	Manajemen waktu proaktif dengan mengkomunikasikan tenggat dokumen kepada shipper jauh sebelum ETD kapal; evaluasi rutin, rapat mingguan, dan SOP sebagai panduan penanganan kondisi jadwal kapal yang berubah mendadak	Koordinasi dengan shipper dilakukan secara reaktif setelah ada informasi perubahan jadwal; tidak ada prosedur baku untuk mengantisipasi perubahan jadwal mendadak sehingga penyelesaian dokumen sering mepet ETD	Staff lebih proaktif dalam mengkoordinasikan tenggat dokumen kepada shipper jauh sebelum ETD; prosedur dan strategi penanganan telah dipahami seluruh staff melalui evaluasi dan rapat mingguan rutin	Ketepatan waktu penyelesaian dokumen B/L sebelum ETD meningkat; risiko keterlambatan akibat perubahan jadwal kapal mendadak dapat diminimalisir melalui antisipasi yang lebih terencana	Ketepatan Waktu.
Percepatan Proses Penerbitan Dokumen B/L	Sistem SIS mengintegrasikan data antar tahapan secara otomatis sehingga draft B/L dapat terbentuk tanpa <i>penginputan</i>	Penerbitan B/L memerlukan waktu lebih lama karena setiap data <i>diinput</i> manual dari awal; proses koordinasi verifikasi dilakukan	Penerbitan draft dan final B/L lebih cepat karena data sudah terintegrasi dari tahap awal; proses approval dilakukan dalam satu	Meningkatnya kecepatan penerbitan dokumen B/L; berkurangnya keterlambatan akibat proses	Ketepatan Waktu

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
	ulang; proses verifikasi dan approval dilakukan secara elektronik melalui sistem	melalui saluran terpisah sehingga memerlukan waktu tambahan	platform tanpa perlu koordinasi saluran terpisah	administrasi yang panjang dan penginputan manual yang berulang	
Monitoring dan Pelacakan Status Dokumen	Sistem SIS mendokumentasikan setiap tahapan pengelolaan dokumen secara otomatis; seluruh pihak dapat memantau status dokumen (<i>input</i> , verifikasi, approval, penerbitan) secara real-time dalam satu platform	Status proses dokumen hanya dapat diketahui melalui komunikasi langsung antar pihak via saluran terpisah; tidak ada visibilitas terpusat sehingga tindakan korektif sering terlambat	Status dan progres setiap tahapan dokumen B/L dapat dipantau secara real-time oleh staff maupun shipper; hambatan pada tahapan tertentu dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti	Meningkatkan kemampuan pemantauan status dokumen secara real-time; berkurangnya potensi keterlambatan akibat proses yang tidak terpantau atau dokumen yang terhenti tanpa diketahui	Pencapaian Tujuan (Kemudahan Akses Informasi), Ketepatan Waktu
Keamanan dan Keandalan Penyimpanan Dokumen	Sistem SIS menyimpan seluruh dokumen dan data secara elektronik terpusat dengan kontrol hak akses pengguna; setiap perubahan data tercatat dalam rekam jejak (<i>track record</i>) yang	Dokumen B/L disimpan dalam bentuk fisik yang rentan hilang, rusak, atau tidak lengkap; tidak ada mekanisme rekam jejak perubahan data; risiko duplikasi atau kehilangan arsip lebih tinggi	Seluruh dokumen tersimpan secara elektronik dalam sistem terpusat yang aman; rekam jejak (<i>track record</i>) setiap perubahan data tersedia; aksesibilitas terkontrol melalui sistem hak	Tersedianya arsip dokumen digital yang terstruktur dan terlindungi; setiap perubahan data dapat ditelusuri rekam jejaknya; risiko kehilangan atau kerusakan	Pencapaian Tujuan (Kemudahan Akses Informasi)

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
	dapat ditelusuri; kewajiban penggunaan sistem dari kantor pusat untuk menjamin arsip yang rapi		akses pengguna	dokumen menurun	

Sumber: Data Diolah Penulis, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat dianalisis bahwa penerapan digitalisasi melalui sistem SIS memberikan pengaruh yang nyata terhadap proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Pengaruh tersebut dapat dijabarkan secara rinci berdasarkan masing-masing faktor permasalahan sebagai berikut:

1. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor *Human Error* (Meningkatkan Akurasi Data Dokumen)

Kesalahan manusia (*human error*) merupakan salah satu faktor dominan penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L. Sebelum diterapkannya sistem SIS, seluruh pengisian data dokumen dilakukan secara manual oleh staff operasional berdasarkan dokumen fisik yang diterima dari shipper, sehingga risiko terjadinya *typo* dan salah salin sangat tinggi. Dengan adanya sistem SIS, data yang *diinputkan* pada tahap *booking* oleh shipper secara otomatis terintegrasi ke dalam draft B/L tanpa perlu *diinput* ulang secara manual. Selain itu, sistem juga dilengkapi dengan

fitur peringatan (notifikasi) yang akan muncul apabila terdapat ketidaksesuaian data antar dokumen. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan A-2:

"Staff yang kadang salah input atau ada typo penulisan juga"

(Wawancara, A-2 18 Mei 2026)

Yang menunjukkan bahwa risiko *human error* sebelumnya cukup tinggi namun dapat ditekan melalui otomatisasi sistem. Indikator efektivitas yang dapat diukur dari pengaruh ini adalah berkurangnya frekuensi revisi dokumen B/L akibat kesalahan *input* data.

2. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Keterbatasan SDM (Mempercepat Proses Pembuatan dan Penerbitan Dokumen & Meningkatkan Efisiensi Waktu Kerja)

Keterbatasan jumlah staff operasional yang hanya berjumlah dua orang untuk menangani seluruh *shipment* ekspor menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan. Sebelum adanya sistem SIS, pembuatan setiap dokumen dilakukan secara manual dari awal sehingga beban kerja staff sangat tinggi, terutama pada periode *peak season*. Penerapan sistem SIS mengotomatisasi sebagian besar alur pembuatan dokumen sehingga staff dapat memproses lebih banyak *shipment* dalam waktu yang sama. Sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

"Menurut aku kita di operasional kurang orang kalau dilihat dari jumlah shipment yang banyak"

(Wawancara, A-2 18 Mei 2026).

Dengan adanya sistem yang terintegrasi, staff dapat lebih banyak mencurahkan perhatian pada proses verifikasi dan pengecekan kesesuaian data dari pada menghabiskan waktu untuk menginput data secara manual. Indikator efektivitas dari pengaruh ini adalah meningkatnya efisiensi waktu kerja staff dan kemampuan memproses lebih banyak *shipment* dengan jumlah SDM yang ada.

3. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Gangguan Sistem Internal

Gangguan sistem SIS seperti error, down, dan akses yang lambat merupakan faktor yang dapat menghambat proses pengelolaan dokumen B/L. Dalam menghadapi kendala ini, perusahaan menerapkan SOP *backup* manual yang telah dipahami oleh seluruh staff operasional, sehingga apabila sistem mengalami gangguan, pekerjaan dapat langsung dialihkan ke proses manual tanpa harus berhenti total. Sebagaimana disampaikan informan A-2:

"Kita masi bisa backup aja secara manual buat proses pengerjaan shipmentnya karena kita juga paham SOP nya kalau ada kendala"
(Wawancara, A-2 18 Mei 2026).

Selain itu, apabila terjadi gangguan sistem, perusahaan langsung melaporkan permasalahan tersebut kepada IT Pusat Asia di Hongkong yang bertanggung jawab atas server dan sistem untuk wilayah Asia, sehingga penanganan dapat dilakukan lebih cepat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan A-1 bahwa :

"Dari pusat juga selalu meminta evaluasi dan feedback terkait sistem secara berkala"
(Wawancara, A-1 18 Mei 2026).

Indikator efektivitas yang relevan adalah berkurangnya dampak keterlambatan dokumen saat terjadi gangguan sistem karena tersedianya prosedur darurat yang jelas dan terstruktur.

4. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Kendala Komunikasi (Meningkatkan Koordinasi dan Komunikasi Antar Pihak)

Miskomunikasi antar pihak yang terlibat dalam proses ekspor, seperti shipper, *consignee*, *shippingline*, agent, EMKL, dan antar staff internal, menjadi salah satu pemicu terjadinya kesalahan data dan keterlambatan dokumen B/L. Sebelum adanya digitalisasi, koordinasi dilakukan melalui berbagai saluran terpisah sehingga informasi mudah terlewat dan tidak terdokumentasi dengan baik. Penerapan sistem digital memberikan transparansi status dokumen secara *real-time*, di mana seluruh pihak dapat memantau perkembangan proses *shipment* secara langsung tanpa harus saling tanya melalui saluran terpisah. Sebagaimana disampaikan informan A-1:

"Komunikasi antar staff dan shipper juga lebih lancar karena lebih transparan"

(Wawancara, A-1 18 Mei 2026).

Di samping itu, upaya meminimalisir miskomunikasi juga didukung melalui evaluasi rutin, rapat mingguan, guidebook/SOP, dan pelatihan yang dilaksanakan secara berkala untuk memastikan keselarasan pemahaman antar staff operasional. Indikator efektivitasnya adalah meningkatnya transparansi alur informasi dan berkurangnya revisi dokumen yang disebabkan oleh miskomunikasi antar pihak.

5. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Kesalahan Shipper (Meningkatkan Akurasi Data Dokumen)

Kesalahan yang bersumber dari shipper, seperti pengiriman dokumen dengan data tidak akurat atau tidak memanfaatkan sistem SIS sebagaimana mestinya, turut berkontribusi terhadap terjadinya kesalahan dokumen B/L secara berantai. Melalui sistem SIS, shipper diberikan akses untuk menginput data *booking* secara langsung di platform, serta dapat melakukan verifikasi dan memberikan persetujuan (*approval*) terhadap draft B/L sebelum dokumen final diterbitkan. Dengan demikian, shipper turut dilibatkan secara aktif dalam proses pengecekan kebenaran data sehingga kesalahan dapat dideteksi lebih awal. Sebagaimana dijelaskan informan A-3:

"Dari faktor eksternal, biasanya dari shipper yang ngirim dokumen tapi isinya typo, jadi otomatis semua dokumen ikut typo"
(Wawancara, 18 Mei 2026).

Indikator efektivitas yang dapat diukur adalah meningkatnya akurasi data yang berasal dari shipper dan berkurangnya kesalahan berulang yang dipicu dari sumber eksternal.

6. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Perubahan Jadwal Kapal

Perubahan jadwal keberangkatan kapal (ETD) yang bergeser lebih awal dari rencana semula merupakan faktor eksternal yang berpotensi menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen B/L apabila tidak diantisipasi dengan baik. Dalam menghadapi kondisi ini, perusahaan menerapkan manajemen waktu yang proaktif, yakni mengkomunikasikan

tenggat waktu dokumen kepada shipper jauh sebelum ETD kapal sehingga persiapan dokumen tidak dilakukan secara tepat. Sebagaimana dinyatakan informan A-2:

"Harus pinter-pinter kita managanya ke shipper incase kapal nya maju"

(Wawancara, A-2 18 Mei 2026).

Strategi ini didukung oleh evaluasi rutin, rapat mingguan, dan SOP yang menjadi panduan bagi staff dalam menghadapi kondisi perubahan jadwal mendadak dari pihak pelayaran. Dengan adanya prosedur yang lebih terstruktur, staff dapat bersikap lebih antisipatif dan tidak reaktif dalam menghadapi perubahan jadwal kapal. Indikator efektivitas yang relevan adalah meningkatnya ketepatan waktu penyelesaian dokumen B/L sebelum ETD dan berkurangnya risiko keterlambatan akibat perubahan jadwal kapal yang mendadak.

7. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Percepatan Proses Penerbitan Dokumen B/L

Salah satu pengaruh signifikan penerapan digitalisasi melalui sistem SIS adalah kemampuannya mempercepat proses pembuatan dan penerbitan dokumen *Bill of Lading* secara keseluruhan. Sebelum diterapkannya sistem digital, proses penerbitan B/L membutuhkan waktu yang lebih lama karena setiap data harus diinput secara manual oleh staff dari awal berdasarkan dokumen fisik yang diterima dari shipper. Hal ini berpotensi menyebabkan keterlambatan penerbitan B/L, terutama pada saat *shipment* sedang padat atau saat mendekati tenggat waktu ETD kapal. Setelah diterapkannya sistem

SIS, informasi yang telah tersimpan dari tahap *booking* secara otomatis terintegrasi ke tahapan berikutnya hingga menghasilkan draft B/L tanpa perlu *diinput* ulang secara manual. Proses verifikasi dan persetujuan draft B/L pun dapat dilakukan secara elektronik melalui sistem, sehingga tidak perlu dilakukan melalui saluran terpisah yang memakan waktu. Sebagaimana disampaikan oleh informan A-3:

"Kita gak perlu buat dokumen secara manual jadi kita dari operasional bisa fokus manage hal-hal lainnya nggak terlalu makan waktu di pembuatan dokumen jadi bisa lebih efisien waktunya dan akurat juga datanya."

(Wawancara, A-3, 18 Mei 2026)

Hal ini sejalan dengan pendapat Casanova et al. (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi dokumen perdagangan internasional mampu mengurangi waktu pemrosesan dokumen karena pertukaran data dilakukan secara elektronik dan *real-time*. Semakin cepat proses penerbitan dokumen, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya keterlambatan pengiriman dokumen kepada pihak yang berkepentingan, termasuk *shippingline* dan *consignee*. Indikator efektivitas dari pengaruh ini adalah meningkatnya kecepatan penerbitan draft dan final B/L serta berkurangnya keterlambatan akibat proses administrasi dokumen yang panjang.

8. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kemampuan Monitoring dan Pelacakan Status Dokumen B/L

Aspek monitoring dan pelacakan dokumen merupakan dimensi penting dari pengaruh digitalisasi yang secara langsung berkontribusi pada pengurangan risiko keterlambatan dan kesalahan yang tidak terdeteksi

secara tepat waktu. Sebelum adanya sistem SIS, status proses dokumen B/L hanya dapat diketahui melalui komunikasi langsung antar pihak yang melibatkan banyak saluran terpisah seperti telepon, email, dan pesan singkat. Ketiadaan visibilitas terpusat membuat sulit untuk mengetahui apakah suatu dokumen masih dalam tahap pengisian, sedang diverifikasi, atau sudah diterbitkan, sehingga tindakan korektif sering kali terlambat dilakukan.

Dengan diterapkannya sistem SIS, setiap tahapan pengelolaan dokumen B/L terdokumentasi secara otomatis dalam sistem. Staff operasional maupun shipper dapat memantau status dokumen secara *real-time*, mulai dari proses *input* data oleh shipper, pengecekan internal, pengiriman draft B/L untuk persetujuan (*approval*), hingga penerbitan dokumen final. Kemampuan ini memungkinkan tim untuk segera mengidentifikasi apabila terdapat tahapan yang terhambat dan mengambil tindakan lebih cepat. Hal ini dikonfirmasi oleh informan A-1:

"Komunikasi antar staff dan shipper juga lebih lancar karena lebih transparan."

(Wawancara, A-1, 18 Mei 2026)

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa sistem SIS tidak hanya membantu dalam pembuatan dokumen, tetapi juga memberikan visibilitas dan keterlacakan proses secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan pendapat Irannezhad dan Faroqi (2023) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan *Bill of Lading* meningkatkan kemampuan pelacakan (*traceability*) dokumen sehingga potensi kehilangan dokumen, duplikasi data, maupun keterlambatan proses dapat diminimalisir.

Dengan adanya monitoring yang lebih baik, perusahaan dapat segera mengambil tindakan apabila ditemukan hambatan dalam proses pengelolaan dokumen, sehingga risiko keterlambatan dapat ditekan secara signifikan. Indikator efektivitas dari pengaruh ini adalah meningkatnya kemampuan pemantauan status dokumen secara *real-time* dan berkurangnya potensi keterlambatan akibat proses yang tidak terpantau.

9. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Keamanan dan Keandalan Penyimpanan Dokumen B/L

Dokumen *Bill of Lading* memiliki nilai hukum yang penting dalam kegiatan perdagangan internasional karena berfungsi sebagai bukti kepemilikan barang, kontrak pengangkutan, dan dokumen yang dipersyaratkan dalam proses pembayaran. Oleh karena itu, keamanan penyimpanan dokumen menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Pada sistem manual yang digunakan sebelumnya, dokumen B/L disimpan dalam bentuk fisik sehingga rentan terhadap risiko kehilangan, kerusakan, maupun ketidaklengkapan arsip apabila tidak dikelola dengan prosedur penyimpanan yang ketat.

Dengan penerapan sistem SIS, seluruh dokumen dan data yang berkaitan dengan proses B/L tersimpan secara elektronik dalam sistem terpusat yang dikelola oleh kantor pusat Asia di Hongkong. Sistem ini memiliki mekanisme kontrol hak akses pengguna sehingga hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses, mengubah, atau menerbitkan dokumen. Selain itu, setiap perubahan data dapat ditelusuri melalui rekam

jejak sistem (*track record*), sehingga meningkatkan akuntabilitas dan keandalan dokumen. Sebagaimana disampaikan informan A-1 terkait kewajiban penggunaan sistem dari kantor pusat:

"Dari pusat mewajibkan booking harus dari sistem, sehingga ada track record dan arsipnya yang rapi."

(Wawancara, A-1, 18 Mei 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kantor pusat mewajibkan penggunaan sistem secara konsisten justru untuk tujuan pencatatan dan keamanan arsip yang terstruktur. Hal ini sejalan dengan pendapat Irannezhad dan Faroqi (2023) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi digital dapat meningkatkan keamanan dan keandalan dokumen karena setiap perubahan data dapat ditelusuri dan terdokumentasi dengan baik. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya mempercepat dan meningkatkan akurasi proses, tetapi juga memberikan jaminan integritas dan keamanan data dokumen B/L yang dikelola. Indikator efektivitas dari pengaruh ini adalah tersedianya arsip dokumen digital yang terstruktur, terlindungi oleh sistem kontrol akses, dan dapat ditelusuri rekam jejaknya kapan pun dibutuhkan.

Berdasarkan analisis terhadap kesembilan aspek pengaruh di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* melalui sistem SIS pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang memberikan pengaruh yang signifikan dan menyeluruh dalam mengurangi terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen dalam kegiatan ekspor. Sistem SIS terbukti mampu mengurangi *human error*, mengatasi keterbatasan SDM, menyediakan prosedur

penanganan gangguan sistem, meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar pihak, memperbaiki akurasi data yang bersumber dari shipper, mengantisipasi perubahan jadwal kapal, mempercepat proses penerbitan dokumen B/L, meningkatkan kemampuan monitoring dan pelacakan status dokumen, serta memperkuat keamanan dan keandalan penyimpanan arsip dokumen.

Meskipun demikian, optimalisasi penerapan sistem SIS masih memerlukan perhatian berkelanjutan, terutama dalam hal peningkatan kapasitas SDM operasional, pemeliharaan stabilitas infrastruktur sistem dan konektivitas internet, serta peningkatan kepatuhan dan literasi digital shipper dalam menggunakan platform yang telah disediakan. Dengan penanganan yang berkelanjutan terhadap kendala-kendala tersebut, sistem SIS berpotensi bekerja secara lebih optimal dan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kualitas pengelolaan dokumen ekspor.

4.2.4. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading* Serta Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasinya

4.2.4.1 Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading*

Dalam melakukan penerapan digitalisasi pengelolaan dokumen *Bill of Lading* di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, penulis menemukan berbagai kendala yang dialami oleh perusahaan. Menurut Laudon dan Laudon (2018), penerapan digitalisasi dalam perusahaan sering menghadapi hambatan berupa kesiapan sumber daya manusia, biaya implementasi, serta perubahan budaya kerja organisasi.

Hal tersebut tidak berbeda jauh dengan kondisi yang ditemukan di lapangan, di mana kendala yang dihadapi oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang mencakup aspek infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, perubahan budaya kerja organisasi, biaya implementasi dan pemeliharaan sistem, serta keamanan data. Berikut adalah uraian kendala-kendala tersebut:

1. Infrastruktur Teknologi Dan Sistem Digital

Infrastruktur teknologi merupakan fondasi penting bagi keberhasilan penerapan digitalisasi. Menurut Laudon dan Laudon (2018), perusahaan memerlukan *server*, *hardware*, dan jaringan internet yang stabil dan andal untuk mendukung operasional sistem digital. Infrastruktur yang tidak memadai dapat menyebabkan sistem sering *offline* atau beroperasi lambat sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam proses pengelolaan dokumen. PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang menghadapi beberapa kendala infrastruktur yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Sistem SIS Eror atau Lamban

Penggunaan sistem SIS (*Shipping Information System*) di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang merupakan komponen utama dalam pengelolaan dokumen *Bill of Lading* secara digital. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem SIS kerap mengalami gangguan berupa *error* maupun berjalan dengan lambat, sehingga menghambat proses kerja staff operasional. Kondisi ini memaksa staff untuk menghentikan sementara pengerjaan dokumen digital dan beralih ke cara manual sebagai alternatif, yang pada akhirnya

berdampak pada efisiensi dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Hal ini sejalan dengan pernyataan Laudon dan Laudon (2018) bahwa infrastruktur yang tidak memadai dapat menyebabkan sistem tidak dapat beroperasi secara optimal dan sering terjadi gangguan teknis yang mengganggu kelancaran bisnis. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

“Dari internal mungkin human error lah ya dari kita staff yang kadang salah input atau ada typo penulisan juga, shipper sama kadang sistem kalau lagi eror jadinya kita harus kerjakan shipment nya secara manual dan kalau sistem lagi lemot pasti kita juga jadi lambat kerjanya”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

b. Server Terpusat Di Hongkong

Kendala infrastruktur lainnya yang dihadapi adalah keterbatasan penanganan masalah sistem, di mana *server*, sistem, dan infrastruktur IT untuk kawasan Asia seluruhnya terpusat di kantor pusat Asia yang berlokasi di Hongkong. Hal ini berarti bahwa apabila terjadi gangguan sistem, pihak PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang maupun kantor Indonesia tidak memiliki kewenangan untuk menangani permasalahan tersebut secara mandiri, melainkan harus melaporkan dan menunggu penanganan dari kantor pusat Hongkong. Proses ini tentu memakan waktu dan berpotensi menghambat jalannya proses pengiriman yang sedang berlangsung. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1:

“Pernah terjadi kendala sistem dari kita di Indonesia gak bisa handle kalau ada permasalahan sistem seperti itu jadi kita langsung lapor ke kantor Asia headquarter kita di Hongkong karena server, sistem dan IT itu berpusat disana untuk area Asia”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

c. Gangguan Koneksi Internet

Kendala infrastruktur lainnya yang dihadapi adalah keterbatasan penanganan masalah sistem, di mana *server*, sistem, dan infrastruktur IT untuk kawasan Asia seluruhnya terpusat di kantor pusat Asia yang berlokasi di Hongkong. Hal ini berarti bahwa apabila terjadi gangguan sistem, pihak PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang maupun kantor Indonesia tidak memiliki kewenangan untuk menangani permasalahan tersebut secara mandiri, melainkan harus melaporkan dan menunggu penanganan dari kantor pusat Hongkong. Proses ini tentu memakan waktu dan berpotensi menghambat jalannya proses pengiriman yang sedang berlangsung. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1:

“Pernah terjadi kendala sistem dari kita di Indonesia gak bisa handle kalau ada permasalahan sistem seperti itu jadi kita langsung lapor ke kantor Asia headquarter kita di Hongkong karena server, sistem dan IT itu berpusat disana untuk area Asia”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

2. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Menurut Laudon dan Laudon (2018), tidak semua karyawan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup dalam menggunakan

sistem digital baru sehingga perusahaan perlu melakukan pelatihan dan penyesuaian terhadap penggunaan teknologi. Apabila karyawan tidak siap menghadapi teknologi baru, implementasi sistem akan mengalami hambatan dan sering terjadi kesalahan penggunaan yang dapat mengganggu operasional. Kondisi ini ditemukan pula di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, sebagaimana diuraikan berikut ini:

a. Kurangnya Jumlah Staff Operasional

Keterbatasan jumlah staff operasional menjadi salah satu kendala internal yang cukup signifikan. Saat ini, divisi operasional hanya ditangani oleh dua orang staff, sementara volume *shipment* yang harus ditangani sangat tinggi, mencakup *shipment freehand* maupun nominasi dari *agent* luar negeri. Kondisi ini menyebabkan staff operasional kerap mengalami kewalahan, terutama pada saat periode *peak season*, sehingga berpotensi meningkatkan risiko terjadinya kesalahan akibat berkurangnya ketelitian dalam pengerjaan dokumen. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

“Menurut aku kita tu di oprasional kurang orang banget kalau liat dari jumlah shipment yang banyak, sales aja ada 3 kita cuman 2 belum lagi dari shipment nominasi”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

b. *Human Error* dan Kompetensi Penggunaan Sistem

Kesalahan manusia atau *human error* merupakan faktor internal yang tidak dapat sepenuhnya dihindari dalam proses

pengelolaan dokumen. Kurangnya ketelitian dalam proses *input* data, kesalahan pengetikan (*typo*), serta kondisi staff yang kelelahan akibat beban kerja yang tinggi dapat memicu terjadinya kesalahan dalam pengisian data *Bill of Lading*. Selain itu, terdapat pula kesenjangan kompetensi digital pada staff dalam memanfaatkan seluruh fitur sistem SIS secara optimal. Apabila kesalahan tersebut baru terdeteksi setelah dokumen difinalisasi ke *shipping line*, perusahaan berisiko dikenakan denda revisi yang tidak sedikit. Hal ini sejalan dengan pernyataan Laudon dan Laudon (2018) bahwa kesenjangan kompetensi digital yang signifikan dapat mengakibatkan keterlambatan dan sering terjadi kesalahan penggunaan yang mengganggu operasional. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1:

“Kalau dari internal sendiri mungkin human error yang dimana itu kadang dari staff itu kurang teliti jadi ada salah”
(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

3. Perubahan Budaya Kerja Organisasi

Menurut Laudon dan Laudon (2018), resistensi dari karyawan yang telah terbiasa dengan metode manual sering terjadi dalam proses transformasi digital. Resistensi tersebut disebabkan oleh ketidaknyamanan dengan teknologi baru dan keinginan untuk mempertahankan cara kerja yang sudah familiar. Karyawan dan pelanggan yang resisten dapat menyebabkan implementasi sistem berjalan lambat dan tidak mencapai hasil yang optimal. Kondisi ini ditemukan di PT. M+R Forwarding

Indonesia Cabang Semarang, yaitu dari pihak *shipper* sebagai mitra eksternal, sebagaimana diuraikan berikut ini:

a. Ketidakmauan *Shipper* Menggunakan Sistem SIS

Kendala eksternal yang paling signifikan adalah rendahnya tingkat kepatuhan pihak *shipper* dalam menggunakan sistem SIS untuk proses *booking* pengiriman. Padahal, kantor pusat telah mewajibkan seluruh proses *booking* dilakukan melalui sistem demi menjaga ketertelusuran data dan arsip yang rapi. Karena banyak *shipper* yang lebih memilih cara manual dan enggan menggunakan sistem, staff operasional terpaksa harus mengisi data *booking* atas nama *shipper* secara mandiri. Hal ini mencerminkan resistensi terhadap perubahan sebagaimana dinyatakan oleh Laudon dan Laudon (2018) bahwa penolakan terhadap penggunaan teknologi baru merupakan hambatan utama dalam implementasi sistem digital.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-3:

“Karena shipper nya suka manual dan nggak mau ribet, jadi kerja dua kali. Itu sebenarnya bukan tanggung jawab kita, tapi ya mau nggak mau harus dilakukan biar data tetap terintegrasi. Jadi bisa dibilang penerapan sistemnya belum terlalu optimal, karena jadinya masih semi-manual cara kerjanya”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

b. Dokumen *Typo* dan Keterlambatan Pengiriman Dokumen

Selain ketidakmauan menggunakan sistem, pihak *shipper* juga kerap mengirimkan dokumen pendukung yang mengandung kesalahan pengetikan (*typo*) atau mengirimkan dokumen secara

mepet mendekati batas waktu. Dokumen yang mengandung *typo* dari *shipper* akan berdampak secara berantai terhadap seluruh dokumen terkait, termasuk dokumen *Bill of Lading*. Sementara keterlambatan pengiriman dokumen menyebabkan staff harus bekerja dalam kondisi terburu-buru, yang pada akhirnya meningkatkan potensi terjadinya kesalahan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

“Kadang shipper juga suka mepet-mepet ngirimin dokumen jadi kita buru-buru buat ngurusin nya jadi mungkin kewalahan dan jadi gak teliti”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

c. Penerapan Masih Bersifat Semi-Manual

Akibat dari ketidakpatuhan *shipper* dalam menggunakan sistem SIS, penerapan digitalisasi di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang masih bersifat semi-manual. Meskipun perusahaan telah memiliki sistem digital yang terintegrasi, namun dalam praktiknya staff operasional tetap harus melakukan sebagian proses secara manual, terutama dalam hal pengisian data *booking* yang seharusnya menjadi tanggung jawab *shipper*. Kondisi ini menyebabkan sistem tidak dapat bekerja secara optimal sebagaimana yang diharapkan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1:

“Jadi bisa dibilang belum terlalu optimal la penerapan nya karena jadinya masi semi manual kalau shipper gak mau ikut buat booking nya dari sistem maunya secara manual saja, yang memperberat staff kita”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

d. Staff Operasional Harus Bekerja Dua Kali

Sebagai konsekuensi langsung dari penerapan yang masih semi-manual, staff operasional harus mengerjakan proses *input* data *booking* dua kali: pertama mengerjakan tugas utama mereka sendiri, dan kedua mengisi data *booking* atas nama *shipper* yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawab mereka. Kondisi ini tidak hanya menambah beban kerja staff yang sudah terbatas, tetapi juga mengurangi efisiensi kerja secara keseluruhan dan meningkatkan risiko terjadinya kesalahan akibat kelelahan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

“Mau gak mau dari aku lagi yang harus mengisi booking shipper jadinya kerja dua kali dan itu bukan tanggung jawab aku sebenarnya”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

4. Biaya Implementasi dan Pemeliharaan Sistem

Menurut Laudon dan Laudon (2018), biaya investasi dalam penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* mencakup tidak hanya pengadaan *hardware* dan *software*, tetapi juga infrastruktur *cloud*, sistem *backup* data, pelatihan karyawan, dan layanan *consulting* yang memerlukan pemeliharaan berkelanjutan. Biaya pemeliharaan dan *upgrade* sistem akan terus berlanjut dalam jangka panjang, sehingga total pengeluaran menjadi sangat besar dan dapat menjadi hambatan serius bagi perusahaan. Dalam konteks PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, sistem SIS dikelola dan dikembangkan secara terpusat oleh kantor pusat Asia di

Hongkong, sehingga biaya pengembangan infrastruktur utama tidak secara langsung ditanggung oleh cabang.

Meskipun demikian, perusahaan tetap menghadapi biaya tidak langsung yang timbul akibat kondisi operasional yang belum optimal. Biaya tidak langsung tersebut meliputi biaya waktu kerja staff yang terbangun akibat pekerjaan double (input *booking* manual atas nama *shipper*), biaya *overtime* akibat beban kerja yang melebihi kapasitas SDM yang ada, serta biaya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dibutuhkan secara berkala agar staff dapat menggunakan sistem SIS secara optimal. Selain itu, ketergantungan pada sistem terpusat di Hongkong juga menimbulkan biaya tidak langsung berupa terhentinya operasional sementara saat sistem mengalami gangguan, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan pendapatan perusahaan. Hal ini sebagaimana dikonfirmasi oleh informan A-2:

“Sama yang menurut ku juga pengaruhnya buat meminimalisir kesalahan dan keterlambatan itu ya dari SDM kita juga yang kurang jadi kita berdua cape dan kewalahan kadang. Kalau ditambahkan orang, pasti bisa lebih optimal dan nggak terlalu stres”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

5. Keamanan Data

Menurut Laudon dan Laudon (2018), penggunaan sistem digital membuka peluang bagi ancaman keamanan seperti pencurian data, peretasan sistem, dan penyalahgunaan informasi sensitif. Dokumen *Bill of Lading* memiliki nilai komersial tinggi dan dapat menjadi target serangan *cyber* untuk melakukan penipuan (*fraud*) atau pencurian barang. Perusahaan

perlu menginvestasikan dalam sistem keamanan seperti *firewall*, *encryption*, dan *monitoring system* secara berkala untuk memastikan data tetap aman. Dalam konteks PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, aspek keamanan data menjadi perhatian mengingat seluruh data *shipment* dan dokumen ekspor tersimpan secara digital di dalam sistem SIS yang dikelola dari *server* terpusat di Hongkong. Kondisi ini menjadikan cabang tidak memiliki kendali langsung terhadap sistem keamanan data, sehingga ketergantungan sepenuhnya pada prosedur keamanan yang ditetapkan kantor pusat. Sebagaimana disampaikan oleh informan A-3:

“Diwajibkan dari pusat biar ada track record dan arsipnya untuk dokumen tersebut biar tersimpan aman di sistem”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang masih menghadapi berbagai hambatan yang selaras dengan kendala-kendala yang dikemukakan oleh Laudon dan Laudon (2018), yaitu kendala infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, perubahan budaya kerja organisasi, biaya implementasi dan pemeliharaan, serta keamanan data. Meskipun infrastruktur utama dikelola secara terpusat oleh kantor pusat, keterbatasan SDM, dan rendahnya kepatuhan *shipper*, menjadi perhatian utama yang perlu segera diatasi agar penerapan digitalisasi dapat berjalan secara lebih optimal.

4.2.4.2. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Penerapan Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading*

Beralihnya perusahaan dari cara manual menuju cara digital merupakan suatu bentuk implementasi transformasi digital yang bertujuan untuk memperbaiki pengelolaan data pada perusahaan, meningkatkan akurasi dokumen, dan meningkatkan produktivitas para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, berikut merupakan upaya yang dilakukan oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang dalam mengoptimalkan penerapan digitalisasi pengelolaan dokumen *Bill of Lading* yakni sebagai berikut:

1. Pelaporan kendala teknis ke kantor pusat dan penerapan *backup* manual

Sebagai respons terhadap kendala teknis yang meliputi sistem *SIS error*, koneksi internet yang terganggu, dan *server* yang terpusat di Hongkong, PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang menerapkan dua langkah utama. Pertama, setiap kendala sistem dilaporkan segera kepada kantor pusat Asia di Hongkong untuk ditangani. Pihak kantor pusat juga secara rutin meminta evaluasi, *feedback*, dan saran terkait sistem dari cabang. Kedua, perusahaan menerapkan prosedur *backup* manual berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga proses pengerjaan *shipment* tetap dapat berlanjut meski sistem mengalami gangguan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1 bahwa:

“Kalau memang ada kendala sistem ya lapor ke Hongkong dan biasanya segera ditangani dan dari pusat juga biasanya selalu

meminta evaluasi terkait sistem namun dari kita juga ada back up plan buat handle secara manual dulu”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

2. Evaluasi, Pelatihan, dan Pengembangan SOP

Dalam mengatasi kendala yang berkaitan dengan sumber daya manusia, perusahaan menerapkan serangkaian program pengembangan karyawan. Upaya tersebut meliputi evaluasi kinerja secara berkala, rapat mingguan untuk membahas permasalahan operasional dan mencari solusi bersama, serta pelatihan bagi staf untuk meningkatkan kompetensi dan ketelitian dalam pengerjaan dokumen. Selain itu, perusahaan juga menyusun *guidebook/SOP* sebagai panduan standar operasional yang dapat dijadikan acuan oleh staf dalam menjalankan tugasnya. Upaya-upaya tersebut terbukti berkontribusi terhadap penurunan tingkat kesalahan dan keterlambatan dokumen dari waktu ke waktu. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2 bahwa:

“Kalau kendala dan kesalahan dari staff kita selalu ada evaluasi guidebook/SOP, rapat mingguan dan pelatihan hal tersebut berguna la buat kita biar bisa lebih paham dan baik lagi kerjanya”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

3. Koordinasi proaktif dan akomodasi shipper

Dalam menghadapi kendala yang bersumber dari pihak *shipper*, perusahaan melakukan koordinasi dan komunikasi proaktif kepada *shipper* agar mengirimkan dokumen tepat waktu, mengecek keakuratan dokumen sebelum dikirimkan, serta menggunakan sistem SIS untuk proses *booking*. Meskipun demikian, mengingat keberlangsungan bisnis sangat bergantung pada perolehan *shipment*, perusahaan juga terpaksa mengakomodasi

shipper yang masih menolak menggunakan sistem dengan cara mengisikan data *booking* secara manual atas nama *shipper* tersebut. Dengan demikian, data dapat tetap terintegrasi dalam sistem meskipun prosesnya membutuhkan kerja ekstra dari staf operasional. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1 bahwa:

“Kalau terkait kesalahan shipper dan kurang Kerjasama ya kita mau tidak mau atasi sendiri dengan kerja dua kali, tapi mau bagaimana lagi serba salah daripada bisnis gak jalan karena kita gak dapat shipment”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

4. Optimalisasi Sistem dan Pengusulan Penambahan SDM

Untuk mengatasi kendala pada aspek metode kerja, perusahaan terus berupaya mendorong optimalisasi penggunaan sistem SIS dengan mendorong *shipper* untuk mulai menggunakan sistem secara bertahap. Selain itu, perusahaan juga mengusulkan penambahan jumlah staf operasional kepada manajemen guna mengurangi beban kerja yang tidak seimbang antara jumlah staf dan volume *shipment* yang harus ditangani. Dengan penambahan SDM, diharapkan seluruh proses dapat dikerjakan dengan lebih optimal, cermat, dan tidak ada staf yang harus merangkap pekerjaan yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawabnya. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-3 bahwa:

“Apalagi kalau dari shipper mau ikut Kerjasama pakai sistem ini, nanti sistemnya bisa bekerja secara optimal dan kita nggak perlu kerja dua kali. Mungkin kalau kita ditambahkan SDM-nya, bisa lebih optimal lagi kerjanya. Dengan tim yang lebih besar, kita bisa handle shipment yang banyak tanpa terlalu kewalahan”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang menghadapi empat kelompok kendala utama dalam penerapan digitalisasi pengelolaan dokumen *Bill of Lading*, yaitu kendala teknis sistem, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kolaborasi pihak *shipper*, serta metode kerja yang masih semi-manual. Meskipun demikian, perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, mulai dari koordinasi dengan kantor pusat di Hongkong untuk penanganan masalah teknis, penerapan SOP *backup* manual, komunikasi proaktif dengan *shipper*, hingga program evaluasi dan pelatihan bagi staf secara berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan efektivitas penerapan digitalisasi guna mendukung kelancaran kegiatan ekspor secara keseluruhan.

4.3 Output Penelitian Terapan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang mengenai digitalisasi pengelolaan *House Bill of Lading* (B/L), ditemukan bahwa proses operasional pengelolaan dokumen ekspor masih menghadapi beberapa permasalahan krusial. Permasalahan tersebut meliputi *human error*, keterlambatan dokumen, jumlah SDM terbatas, gangguan sistem SIS, miskomunikasi antar pihak, serta rendahnya kepatuhan *shipper* dalam menggunakan sistem digital yang telah disediakan. Sebagai penelitian terapan (*applied research*), studi ini tidak hanya berhenti pada identifikasi permasalahan dan analisis faktor penyebabnya, tetapi juga diwajibkan menghasilkan *output* yang dapat langsung diimplementasikan oleh perusahaan sebagai solusi konkret. *Output*

penelitian terapan merupakan produk nyata yang memiliki nilai praktis dan aplikatif sehingga dapat langsung digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari.


Setelah melakukan kajian mendalam terhadap temuan penelitian, penulis *output* penelitian terapan, yakni Standard Operating Procedure (SOP) Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading*. Pemilihan *output* ini didasarkan pada kebutuhan nyata perusahaan yang teridentifikasi selama penelitian berlangsung. Penetapan *output* di atas didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Tabel Dasar Pemilihan *Output* Penelitian

Pertimbangan	SOP
Temuan Utama	Ditemukan ketiadaan SOP tertulis yang baku; staff mengandalkan kebiasaan dan ingatan, bukan panduan tertulis formal
Kebutuhan Perusahaan	Standarisasi cara kerja staff, pedoman <i>backup</i> manual saat gangguan sistem, dan dasar evaluasi kinerja
Sifat <i>Output</i>	Tertulis, rinci, dan dapat langsung dijadikan panduan operasional oleh staff
Kesesuaian Penelitian	Menjawab rumusan masalah 4: upaya perbaikan untuk mengoptimalkan digitalisasi B/L

Sumber : Data Diolah Penulis, 2026

Berikut ini disajikan Standard Operating Procedure (SOP) Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading* sebagai *output* penelitian terapan :

 M+R FORWARDING <small>Logistics connecting continents®</small>	PT.M+R FORWARDING INDONESIA STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE	No.	
		Revisi	
	SOP DIGITALISASI PENGELOLAAN <i>BILL OF LADING</i>	Tanggal	
	PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang	Hal	1 dari 7
STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) DIGITALISASI PENGELOLAAN <i>HOUSE BILL OF LADING</i>			
<p>I. Tujuan</p> <p>Standard Operating Procedure (SOP) adalah sekumpulan instruksi tertulis yang dibakukan untuk memandu pelaksanaan kegiatan operasional agar dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja resmi yang memastikan setiap anggota tim melaksanakan tugas dengan cara yang sama, mengurangi ambiguitas, dan meminimalisir potensi kesalahan.</p> <p>Tujuan penyusunan SOP dalam konteks penelitian ini dilatar belakangi oleh temuan lapangan yang menunjukkan bahwa PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang belum memiliki SOP tertulis yang baku dan komprehensif untuk proses digitalisasi pengelolaan B/L. Staff operasional lebih mengandalkan pengetahuan tidak tertulis (tacit knowledge) dan kebiasaan kerja yang diwariskan secara informal. Kondisi ini mengandung risiko tinggi, terutama ketika:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) terdapat pergantian atau penambahan staff baru. (2) sistem SIS mengalami gangguan dan diperlukan prosedur backup manual. (3) dibutuhkan standar evaluasi kinerja yang terukur dan objektif. 			

II. Ruang Lingkup

SOP ini mencakup seluruh rangkaian kegiatan dalam proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading*, mulai dari penerimaan shipment order dari shipper, pembuatan dan verifikasi draft B/L melalui sistem SIS, hingga distribusi dokumen B/L final kepada shipper sebelum keberangkatan kapal. SOP ini juga mencakup prosedur darurat (backup manual) yang harus diterapkan apabila sistem SIS mengalami gangguan.

III. Definisi

No.	Istilah	Definisi
1	<i>Bill of Lading</i> (B/L)	Dokumen pengangkutan laut yang berfungsi sebagai tanda terima barang, bukti kontrak pengangkutan, dan dokumen kepemilikan barang.
2	<i>Shipping Instruction</i> (SI)	Instruksi pengiriman yang diberikan oleh shipper/eksportir kepada freight forwarder sebagai dasar pembuatan B/L.
3	<i>Draft B/L</i>	Rancangan awal dokumen B/L yang harus diverifikasi dan disetujui sebelum diterbitkan secara final.
4	<i>Amendment</i>	Perubahan atau koreksi terhadap data dalam dokumen B/L yang telah diterbitkan.
5	<i>Shipping Line</i>	Perusahaan pelayaran yang menerbitkan Master <i>Bill of Lading</i> .
6	<i>Consignee</i>	Pihak penerima barang yang tercantum dalam dokumen B/L.
7	<i>Notify Party</i>	Pihak yang harus diberitahukan ketika barang tiba di pelabuhan tujuan.

IV. Referensi

1. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2023 tentang Kebijakan dan Pengaturan Ekspor.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 506.
3. International Chamber of Commerce (ICC) – Uniform Customs and Practice for Documentary Credits (UCP 600).
4. Kebijakan internal PT. M+R Forwarding Indonesia.

V. Pelaksana

Staff Operasional Ekspor, Sales, *Branch Manager*, *Shipper*, *Shipping Line*, EMKL/*Trucking*.

VI. Standar dan Ketentuan Umum

1. Seluruh proses *booking* shipment wajib dilakukan melalui sistem SIS oleh shipper. Apabila shipper tidak bersedia, staff operasional dapat mengisikan data atas nama shipper namun harus didokumentasikan.
2. Batas waktu (cut-off time) pengiriman kelengkapan dokumen oleh shipper adalah minimal 3 (tiga) hari kerja sebelum ETD kapal.
3. Verifikasi draft B/L oleh shipper harus diselesaikan minimal 1 (satu) hari kerja sebelum ETD kapal.
4. Setiap perubahan (amendment) pada dokumen B/L yang telah difinalisasi ke *shipping line* berpotensi dikenakan biaya. Oleh karena itu, verifikasi data harus dilakukan secara cermat sebelum finalisasi.
5. Apabila sistem SIS mengalami gangguan, staff operasional wajib mengaktifkan prosedur backup manual sesuai prosedur dan melaporkan gangguan ke IT Pusat Asia (Hongkong) dalam waktu maksimal 30 menit.

VII. Prosedur Operasional Standar

No.	Prosedur / Aktivitas	PIC	Waktu (Minimal)	Output / Dokumen
1	Penerimaan Shipment Order: Staff menerima shipment order dari shipper. Menginformasikan kepada shipper untuk melakukan input data booking melalui portal SIS dengan melampirkan: Invoice, Packing List, dan Shipping Instruction.	Staff Operasional / Shipper	H-5 ETD	Data booking pada sistem SIS
2	Verifikasi Data Booking: Staff memverifikasi kelengkapan dan keakuratan data yang diinput shipper di sistem. Apabila data tidak lengkap atau terdapat kesalahan, staff segera menghubungi shipper untuk melakukan perbaikan.	Staff Operasional	H-4 ETD	Checklist verifikasi data booking
3	Booking Ruang Kapal: Staff melakukan booking container dan space kapal kepada Shipping Line berdasarkan data yang telah diverifikasi. Dokumen yang diterima:	Staff Operasional	H-4 ETD	Booking Confirmation, DO, Draft M B/L

	Booking Confirmation, Delivery Order, Draft Master B/L.			
4	Koordinasi Pengiriman: Staff menentukan EMKL/Trucking untuk pengambilan container di depo. Melakukan koordinasi jadwal stuffing di gudang shipper. Memastikan container dibawa ke pelabuhan tepat waktu.	Staff Operasional	H-3 ETD	Stuffing Report
5	Pembaruan Status Sistem: Staff memperbarui seluruh informasi dan status progress shipment pada sistem SIS secara real-time. Memastikan transparansi data bagi semua pihak yang berkepentingan.	Staff Operasional	H-3 ETD	Status update di sistem SIS
6	Pembuatan Draft House B/L: Staff membuat Draft House <i>Bill of Lading</i> pada sistem SIS. Data dari tahap booking otomatis terintegrasi ke draft B/L. Sistem secara otomatis mendeteksi dan memberikan peringatan apabila terdapat ketidaksesuaian data antar dokumen.	Staff Operasional + Sistem SIS	H-2 ETD	Draft House B/L di sistem SIS
7	Verifikasi Internal Draft B/L: Staff melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap Draft B/L yang telah dibuat, memastikan konsistensi dengan: Invoice, Packing List, Booking Confirmation, dan Shipping Instruction. Apabila terdapat ketidaksesuaian, staff melakukan koreksi sebelum dikirimkan ke shipper.	Staff Operasional	H-2 ETD	Draft B/L terverifikasi
8	Pengiriman Draft ke Shipper: Staff mengupdate status pada sistem bahwa Draft B/L siap diverifikasi. Menginformasikan kepada shipper untuk mengunduh dan memeriksa Draft B/L melalui portal SIS.	Staff Operasional	H-2 ETD	Notifikasi kepada shipper
9	Verifikasi dan Approval Shipper: Shipper memeriksa Draft B/L secara menyeluruh. Apabila terdapat kesalahan, shipper mengajukan permintaan revisi melalui sistem. Apabila sudah benar, shipper mengklik tombol 'Approved' pada sistem SIS.	Shipper	H-1 ETD	Persetujuan (Approved) pada sistem

10	Penerbitan B/L Final: Setelah mendapat approval dari shipper, staff menerbitkan Dokumen B/L Final melalui sistem SIS.	Staff Operasional	H-1 ETD	B/L Final (dokumen resmi)
11	Distribusi B/L Final: Staff mendistribusikan B/L Final kepada shipper melalui tiga saluran: (a) Portal Website SIS, (b) E-mail, dan (c) Pengiriman Dokumen Fisik. Memastikan distribusi dilakukan sebelum ETD kapal.	Staff Operasional	Sebelum ETD	B/L Final diterima shipper
12	Dokumentasi dan Arsip: Staff memastikan seluruh dokumen tersimpan dengan rapi dan terarsip dalam sistem SIS. Melakukan pengecekan akhir bahwa semua proses telah terdokumentasi dengan baik.	Staff Operasional	H ETD	Arsip digital di sistem SIS

VIII. Prosedur Darurat : Backup Manual Saat Gangguan Sistem SIS


Apabila sistem SIS mengalami gangguan (error, down, atau koneksi internet terganggu), staff operasional wajib menjalankan prosedur darurat berikut:

1. Identifikasi dan Pelaporan: Staff segera mengidentifikasi jenis gangguan yang terjadi dan melaporkannya kepada Branch Manager. Branch Manager melaporkan gangguan kepada IT Pusat Asia (Hongkong) dalam waktu maksimal 30 menit disertai deskripsi masalah.
2. Aktivasi Backup Manual: Staff mengaktifkan proses pengerjaan secara manual menggunakan formulir fisik dan template B/L yang telah disiapkan. Prioritaskan penyelesaian shipment yang mendekati ETD.
3. Dokumentasi Manual: Seluruh proses yang dikerjakan secara manual harus dicatat dengan rapi, termasuk timestamp, data shipment, dan nama staff yang mengerjakan.
4. Pemulihan dan Sinkronisasi: Setelah sistem kembali normal, staff segera menginput dan mensinkronisasikan semua data yang dikerjakan secara manual ke dalam sistem SIS.
5. Evaluasi Insiden: Branch Manager mencatat insiden gangguan sistem dan melaporkan evaluasi kepada kantor pusat sebagai bahan perbaikan sistem ke depan.

IX. Panduan Koordinasi Dengan Shipper

Mengingat rendahnya tingkat kepatuhan shipper dalam menggunakan sistem SIS merupakan salah satu kendala utama yang teridentifikasi dalam penelitian ini, SOP ini juga memuat panduan khusus untuk koordinasi dengan shipper:

Situasi	Tindakan yang Diambil
Shipper bersedia menggunakan sistem SIS	Berikan panduan singkat penggunaan sistem SIS kepada shipper. Pastikan shipper memiliki akun dan akses yang aktif ke portal SIS sebelum proses dimulai.
Shipper menolak menggunakan sistem SIS	Staff operasional mengisikan data booking atas nama shipper di sistem SIS berdasarkan dokumen fisik/email yang dikirimkan oleh shipper. Catat dalam formulir khusus bahwa input dilakukan oleh staff dan bukan oleh shipper langsung.
Shipper terlambat mengirimkan dokumen	Hubungi shipper segera dan ingatkan batas waktu (cut-off time). Koordinasikan dengan manajemen apabila keterlambatan berpotensi melewati ETD. Pertimbangkan opsi rolling ke jadwal kapal berikutnya apabila diperlukan.
Dokumen shipper mengandung kesalahan (typo)	Secepatnya informasikan kepada shipper untuk mengirimkan dokumen yang telah diperbaiki. Jangan memproses B/L berdasarkan dokumen yang mengandung kesalahan. Minta konfirmasi tertulis (via email/sistem) atas setiap perubahan data.
Jadwal kapal berubah lebih awal (ETD dimajukan)	Informasikan perubahan jadwal kepada shipper sesegera mungkin setelah menerima konfirmasi dari shipping line. Minta shipper untuk mempercepat penyelesaian dokumen. Lakukan koordinasi intensif hingga seluruh proses dapat diselesaikan sebelum ETD baru.

Dibuat Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disetujui Oleh:
		
Adrian Stevano P	Dewi Nur Sundarwati	Sigit Cahyono
Mahasiswa	Staff Operasional	Branch Manager