

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai “Digitalisasi Pengelolaan *Bill of Lading* pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian mengenai digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang mengungkapkan bahwa perusahaan telah menerapkan sistem *Shipping Information System* (SIS) untuk mengelola dokumen ekspor secara digital. Sistem ini mengintegrasikan seluruh tahapan proses pengiriman dari tahap *booking* hingga penerbitan dokumen final, sehingga memungkinkan proses yang lebih terkoneksi dan terintegrasi. Penelitian mengidentifikasi bahwa masalah kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* disebabkan oleh enam faktor utama yaitu, *human error*, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis pada sistem SIS serta ketergantungan pada server yang terpusat di Hongkong, kendala komunikasi dan koordinasi antar pihak, kesalahan yang bersumber dari pihak shipper, dan perubahan jadwal keberangkatan kapal.
2. Penerapan digitalisasi melalui sistem SIS terbukti memberikan dampak yang signifikan dalam mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Sistem ini secara otomatis mengintegrasikan data dari tahap *booking* ke dalam draft *Bill of Lading*, sehingga risiko kesalahan pengetikan dapat diminimalisir.

Selain itu, sistem memberikan peringatan apabila terdapat ketidaksesuaian data antar dokumen sebelum dokumen diterbitkan, serta meningkatkan efisiensi waktu kerja staff, transparansi komunikasi antar pihak juga meningkat karena semua pihak dapat memantau progress pengiriman secara *real-time* melalui sistem.

3. Perusahaan menghadapi berbagai kendala dalam penerapan digitalisasi. Kendala teknis sistem SIS, koneksi internet, dan server terpusat di Hongkong yang menghambat penanganan masalah secara lokal, keterbatasan SDM, tingkat kepatuhan shipper dalam menggunakan sistem SIS, serta kesalahan dokumen dari shipper dan waktu penyerahan yang lama.
4. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, perusahaan telah melakukan berbagai upaya. Pelaporan kendala teknis ke kantor pusat Hongkong, menerapkan prosedur *backup* manual saat sistem mengalami gangguan sehingga proses pengelolaan dokumen tetap dapat berlanjut, program evaluasi, pelatihan, dan pengembangan juga terus dilakukan untuk meningkatkan kompetensi dan ketelitian staff. Komunikasi proaktif dengan shipper juga diterapkan untuk memastikan pengiriman dokumen tepat waktu dan dengan akurasi yang tinggi. Penulis juga menyusun Standard Operating Procedure (SOP) Digitalisasi Pengelolaan *Bill of Lading* yang komprehensif sebagai *output* penelitian terapan, mengingat sebelumnya staff lebih mengandalkan pengetahuan tidak tertulis dan kebiasaan kerja yang diwariskan secara informal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang yaitu :

1. Perusahaan harus segera menambahkan jumlah staff operasional untuk menyeimbangkan beban kerja yang saat ini hanya ditanggung oleh dua orang. Peningkatan sumber daya manusia ini sangat penting mengingat volume *shipment* yang terus meningkat, terutama pada periode *peak season*, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan akibat kelelahan dan kurangnya fokus.
2. Perusahaan perlu mendorong kepatuhan shipper dalam menggunakan sistem SIS melalui sosialisasi yang lebih intensif dan pemberian insentif atau disinsentif yang jelas. Hal ini penting agar penerapan digitalisasi dapat optimal dan tidak lagi bersifat semi-manual. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pelatihan singkat tentang cara penggunaan sistem SIS, sehingga shipper merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakannya.
3. Infrastruktur IT perlu ditingkatkan dengan memperkuat koneksi internet dan mempertimbangkan optimalisasi sistem SIS. Penanganan masalah teknis yang lebih cepat dan responsif, serta mempertimbangkan kemungkinan *local support* untuk *troubleshooting*. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan alternatif *backup* internet untuk menghindari downtime yang berkepanjangan.

4. Implementasi SOP Digitalisasi Pengelolaan *Bill of Lading* yang telah disusun harus dilakukan secara konsisten dan menyeluruh. SOP ini harus menjadi panduan baku bagi seluruh staff operasional, dan evaluasi terhadap kepatuhan dan efektivitas SOP harus dilakukan secara berkala. Sosialisasi SOP juga perlu dilakukan kepada semua pihak yang terlibat, tidak hanya staff internal tetapi juga shipper dan pihak-pihak eksternal lainnya.
5. Perusahaan perlu memperkuat komunikasi dan koordinasi dengan shipper melalui pengecekan rutin terhadap dokumen yang dikirimkan, pengingat mengenai batas waktu (*cut-off time*), dan penyediaan template atau *checklist* untuk memudahkan shipper dalam mempersiapkan dokumen yang akurat dan lengkap. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dapat semakin optimal dan memberikan kontribusi yang lebih maksimal terhadap kelancaran kegiatan ekspor dan kepuasan pelanggan.