

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan digitalisasi *paperless office* dalam pengelolaan dokumen ekspor serta mengidentifikasi kendala implementasinya di PT. Unique Logistics International Indonesia. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data yang telah dipaparkan, peneliti menarik dua kesimpulan utama sebagai jawaban atas kedua rumusan masalah penelitian.

1. Penerapan digitalisasi *paperless office* dalam pengelolaan dokumen ekspor di PT. Unique Logistics International Indonesia sudah berjalan, namun belum menyeluruh dan belum optimal. Proses-proses yang bersifat transmisi data dan komunikasi telah berjalan sepenuhnya secara digital melalui CargoWise, CEISA, dan sistem AMS. Namun pencatatan status *shipment* masih dilakukan secara manual di map fisik secara paralel dengan DSR digital, dokumen fisik masih dicetak dan diarsipkan per *shipment*, serta sebagian proses pembayaran dan MBL release masih bergantung pada prosedur konvensional. Kondisi hibrid ini terbukti menciptakan inefisiensi yang signifikan dengan selisih efisiensi waktu sebesar 84% dibandingkan kondisi *fully digital*, yang pada akhirnya juga berkontribusi pada tingginya risiko *human error* dalam operasional harian.
2. Kendala implementasi digitalisasi *paperless office* bersifat multidimensional dan saling berkaitan. Melalui analisis *fishbone*, ditemukan bahwa hambatan terbesar bukan berasal dari ketiadaan teknologi melainkan dari empat dimensi yang

berjalan bersamaan: resistensi dan kebiasaan kerja manual yang belum sepenuhnya ditinggalkan (*Manpower*); keterbatasan perangkat keras internal dan persyaratan dokumen fisik dari pihak eksternal (*Machine*); belum adanya SOP digital yang formal dan mengikat untuk seluruh *shipment* (*Method*); serta kondisi pengarsipan fisik yang tidak terkendali seiring bertambahnya volume operasional (*Material*). Selama keempat dimensi ini tidak ditangani secara bersamaan dan sistematis, digitalisasi akan terus berjalan setengah-setengah meskipun infrastruktur teknologinya sudah tersedia.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran berikut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1. Bagi perusahaan, penerapan *Daily Status Report* (DSR) secara menyeluruh untuk seluruh *shipment* di divisi *ocean freight* kiranya dapat menjadi prioritas awal yang paling realistis untuk segera ditindaklanjuti, mengingat sistemnya sudah tersedia dan manfaatnya sudah dirasakan langsung oleh staf. Mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual secara bertahap, disertai dengan pembaruan perangkat yang sudah tidak optimal dan pelatihan penggunaan sistem digital bagi seluruh staf, diharapkan dapat mendorong transisi yang lebih konsisten dan menyeluruh ke depannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan memperluas cakupan informan atau membandingkan implementasi *paperless office* di beberapa perusahaan *freight forwarding* agar temuan lebih representatif. Pendekatan kuantitatif atau *mixed method* juga dapat dipertimbangkan untuk

mengukur dampak finansial dari inefisiensi sistem manual secara lebih terukur, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap bagi pengembangan penelitian selanjutnya di bidang yang sama.