

ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN *BILL OF LADING* OLEH PERUSAHAAN *SHIPPING LINE* DALAM PROSES EKSPOR DI MSC SEMARANG

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro



Disusun Oleh :

Nama : Fadila Novrin Adhisa Putri

NIM : 40011319650015

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2023**

ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN *BILL OF LADING* OLEH PERUSAHAAN *SHIPPING LINE* DALAM PROSES EKSPOR DI MSC SEMARANG

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro



Disusun Oleh :

Nama : Fadila Novrin Adhisa Putri

NIM : 40011319650015

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup yang keren adalah hidup yang pola pikirnya menunggu waktu ibadah sambil melakukan kemanfaatan”

– Gus Baha –

“Maka, bersabarlah kamu. Sungguh, janji Allah itu benar”

(QS. Ar-Rum: 60)

“Allah dulu, Allah lagi, Allah terus.”

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk kedua orang tua tercinta dan segenap keluarga besar yang telah memberikan tulus dan hangatnya kasih sayang serta doa dan dukungan yang tidak pernah putus.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Pelayanan Penerbitan Dokumen *Bill Of Lading* Oleh Perusahaan *Shipping Line* Dalam Proses Ekspor Di MSC Semarang

Nama : Fadila Novrin Adhisa Putri

NIM : 40011319650015

Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

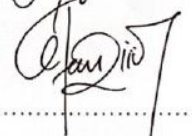
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:
Suwandi S.A.P., M.Si
NIP. 199004122019031007

(.....

.....)

Dosen Penguji 1:
Dr. Dra Luluk Fauziah M.Si.
NIP. 196705142018082001

(.....

.....)

Dosen Penguji 2:
Stacia Reviany Mege, SE., MSM
NIP. 199107092018072001

(.....

.....)

Semarang, 30 Mei 2023
Ketua Program Studi

(.....

.....)

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.
NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Fadila Novrin Adhisa Putri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650015
3. Tempat/Tanggal Lahir : Purworejo,19 November 2000
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Bukit Umbul Nomor.10,Sumurboto

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: “Analisis Pelayanan Penerbitan Dokumen *Bill Of Lading* Oleh Perusahaan Shipping Line Dalam Proses Ekspor Di MSC Semarang”. Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 30 Mei 2023
Pembuat pernyataan



Fadila Novrin Adhisa Putri
NIM 40011319650015

ABSTRAK

Proses ekspor membutuhkan adanya dokumen konosemen atau *Bill of Lading* (B/L) sebagai tanda hak milik sah barang dan syarat mutlak kargo dapat dirilis. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis proses pelayanan penerbitan dokumen *bill of lading*, untuk mengetahui kendala pada proses penerbitan dokumen *bill of lading*, dan untuk menganalisis strategi yang dilakukan oleh perusahaan MSC Semarang dalam upaya meminimalisir terjadinya *discrepancy bill of lading* agar tidak menghambat proses ekspor.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana metode penelitian yang digunakan adalah pemaparan hasil dari semua studi dan penelitian. Data yang digunakan dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penerbitan dokumen *Bill of Lading* dalam proses ekspor di MSC Semarang berjalan sesuai dengan *terms and conditions* atau SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kendala yang sering dihadapi yaitu terkait ketelitian penulisan data yang tercantum pada dokumen B/L. Strategi yang dilakukan PT.MSC Semarang dalam menangani kendala agar dapat meminimalisir terjadinya *discrepancy bill of lading* adalah pengadaan *software* yang dapat terintegrasi dengan website MSC serta penambahan tenaga kerja yang memadai agar penanganan layanan pengaduan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kata kunci : *Bill of Lading* (B/L), Pelayanan, Proses Ekspor, *Shipping Line*.

ABSTRACT

The export process requires the document known as Bill of Lading (B/L) as proof of ownership of goods and a mandatory condition for cargo release. The purpose of this research is to analyze the process of issuing the bill of lading document, identify the challenges in the process of issuing the bill of lading document, and determine the specific strategies employed by MSC Semarang company to minimize the occurrence of bill of lading discrepancies that could hinder the export process.

This research uses a qualitative descriptive method, where the research approach involves presenting the findings from all studies and research conducted. The data used in the study were collected through interviews, observations, literature review, and documentation. The research findings indicate that the process of issuing the Bill of Lading document in the export process at MSC Semarang is carried out in accordance with the terms and conditions or standard operating procedures (SOP) established by the company. The common challenge faced is related to the accuracy of data written on the B/L document. The strategy employed by PT. MSC Semarang to address challenges and minimize the occurrence of bill of lading discrepancies includes acquiring software that can be integrated with the MSC website, as well as increasing the workforce to ensure that complaint handling services can be more effective and efficient.

Keywords : *Bill of Lading (B/L), Export process, Service, Shipping Line.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pelayanan Penerbitan Dokumen *Bill Of Lading* Oleh Perusahaan Shipping Line Dalam Proses Ekspor Di MSC Semarang” dapat diselesaikan dengan baik sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan (D4) Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak dapat dipisahkan dari dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih atas semua bantuan dan dukungan kepada :

1. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
2. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen dan Administrasi Logistik
3. Suwandi S.A.P., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan senantiasa memberi arahan selama penyusunan Tugas Akhir
4. Bapak/Ibu Pengajar dan Seluruh Staff Akademik D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah mendukung kegiatan perkuliahan selama empat tahun
5. Bapak Bagus Santoso selaku *Impor Customer Service Staff* di MSC Semarang yang telah membimbing kegiatan magang
6. Bapak Kurniawan Dwi Anggoro selaku *Export Document Staff* di MSC Semarang yang telah membimbing kegiatan magang dan membantu kelancaran penelitian
7. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran studi di Universitas Diponegoro

8. Teman-teman angkatan 2019 D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena pengetahuan dan pengalaman penulis yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran untuk masa depan. Penulis berharap bahwa tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 30 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Bagi Penulis	9
1.4.2 Bagi Program Studi D IV Manajemen dan Administrasi Logistik	9
1.4.3 Bagi MSC Semarang.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Manajemen dan Administrasi Logistik.....	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Logistik	11
2.1.1.2 Ruang Lingkup Manajemen Logistik.....	12
2.1.1.3 Peran Manajemen Logistik dalam Aktivitas Ekspor.....	13
2.1.2 Konsep Ekspor	15
2.1.2.1 Pengertian Ekspor	15
2.1.2.2 Landasan Hukum dan Prosedur Ekspor di Indonesia	16

2.1.2.3	Jenis-Jenis Dokumen Ekspor.....	21
2.1.3	Agen Perusahaan Pelayaran (<i>Shipping Line</i>).....	27
2.1.3.1	Pengertian Perusahaan Pelayaran (<i>Shipping Line</i>).....	27
2.1.3.2	Tugas Pokok Agen Pelayaran (<i>Shipping Line</i>).....	28
2.1.4	Definisi Konosemen (<i>Bill Of Lading</i>).....	28
2.1.4.1	Pengertian <i>Bill Of Lading</i>	28
2.1.4.2	Fungsi <i>Bill Of Lading</i>	29
2.1.4.3	Jenis-Jenis Dokumen <i>Bill of Lading</i>	30
2.1.4.4	Bagian-Bagian Dalam Dokumen <i>Fullset Bill Of Lading</i>	32
2.1.5	Konsep Pelayanan.....	36
2.1.5.1	Definisi Pelayanan.....	36
2.1.5.2	Asas-Asas Pelayanan.....	38
2.1.6	Proses Pelayanan Penerbitan Dokumen <i>Bill Of Lading</i> (B/L).....	40
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	45
2.2.1	Penelitian Nabila Indaka Gunarsih (2022).....	45
2.2.2	Penelitian Muhammad Agus Purnanda (2022).....	46
2.2.3	Penelitian David Ginting, Elegrace Siska (2021).....	47
2.2.4	Penelitian Fevilia Dea Ayu, Ida Ayu Putu, I Wayan Arthanaya (2020).....	47
2.2.5	Penelitian Muhammad, Sampurna (2020).....	48
2.2.6	Penelitian Ioannis Voudouris, Evi Plomaritou (2020).....	49
2.2.7	Penelitian Zitan Zhang, Xuefeng Wang (2022).....	49
2.2.8	Penelitian Francisco Petronilho, Hugo F, André Zúquete (2022).....	49
2.2.9	Penelitian Evi Plomaritou, Sotiris Jeropoulos (2022).....	50
2.2.10	Penelitian Amjad Al-Azzam (2022).....	50
2.3	Alur Kerangka Penelitian.....	57

BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Pendekatan Penelitian	58
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	59
3.3 Fenomena Penelitian	59
3.4 Sumber Data Penelitian.....	60
3.4.1 Sumber Primer	60
3.4.2 Sumber Sekunder	60
3.5 Penentuan Informan Penelitian	61
3.6 Instrumen Penelitian	61
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.7.1 Wawancara.....	62
3.7.2 Observasi.....	62
3.7.3 Dokumentasi	63
3.8 Teknik Analisis Data.....	63
3.8.1 Reduksi Data.....	63
3.8.2 Penyajian Data	64
3.8.3 Penarikan Kesimpulan	64
3.9 Triangulasi Data.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.1 Sejarah Perusahaan	66
4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	67
4.1.1.2 Bidang Usaha Perusahaan (<i>Core Business</i>).....	67
4.1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	69
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	72
4.2.1 Proses Pelayanan Penerbitan Dokumen <i>Bill of Lading</i> di MSC Semarang	72
4.2.2 Strategi untuk Meminimalisir <i>Discrepancy Bill of Lading</i>	91
4.3 <i>Output</i> Penelitian Terapan	101

BAB V PENUTUP.....	105
5.1 Simpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	110
Lampiran 01 (Hasil Wawancara)	110
Lampiran 02 (Dokumentasi Penelitian)	114
Lampiran 03 (Surat Penelitian)	115
Lampiran 04 (Dokumen Penelitian).....	116
Lampiran 05 (Surat Bebas Plagiasi).....	120
Lampiran 06 (Biodata Penulis)	121

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 <i>Certificate of Origin</i>	26
Gambar 2. 2 <i>Telex Release</i>	31
Gambar 2. 3 <i>Letter of Indemnity</i>	32
Gambar 2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	57
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi MSC Semarang	69
Gambar 4. 2 Dokumen Delivery Order.....	73
Gambar 4. 3 T&C Dokumen Bill Of Lading	74
Gambar 4. 4 Alur Penerbitan Dokumen Bill Of Lading MSC Semarang.....	81
Gambar 4. 5 Original Bill of Lading.....	83
Gambar 4. 6 <i>Copy of B/L</i>	84
Gambar 4. 7 <i>Seawaybill</i>	85
Gambar 4. 8 <i>Software Ibox</i>	95
Gambar 4. 9 <i>Software Ibox</i>	95
Gambar 4. 10 <i>Software Ibox</i>	96
Gambar 4. 11 Tampilan MSC <i>Speak Up Line</i>	97
Gambar 4. 12 Laman MSC <i>Speak Up Line</i>	98
Gambar 4. 13 <i>Form Amendment B/L</i>	99
Gambar 4. 14 Output Penelitian.....	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	61
Tabel 4.1 Faktor Penyebab <i>Discrepancy B/L</i>	92
Tabel 4.2 Kendala Pelayanan Penerbitan Dokumen B/L.....	93