

**ANALISIS PENERAPAN METODE DMAIC TERHADAP
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN DOKUMEN EKSPOR PADA
BILL OF LADING DI PT SAMUDERA AGENCIES INDONESIA
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 : Salsabila Intan Perwitasari

NIM : 40011320650126

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

2024

HALAMAN MOTTO

Lā haula wa lā quwwata illā billāhil ‘aliyyil azhīmi

“Tiada daya dan upaya kecuali dengan kekuatan Allah yang maha tinggi lagi maha agung.”

“Kalau kamu kerja keras, kamu bisa mengubah dari *nobody* menjadi *somebody*.

Dengan niat kerja keras, *I never give up.*”

“Apapun yang akan kita lakukan, pastikan bahwa itu dasarnya adalah kebaikan.”

Retno Marsudi

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Penerapan Metode DMAIC terhadap Keterlambatan Pengiriman Dokumen Ekspor pada *Bill of Lading* di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang

Nama : Salsabila Intan Perwitasari

NIM : 40011320650126

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

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.

NIP. 196010011990031004

(.....)

Dosen Penguji 1

Kholidin S.Kom., M.Kom

NIP. 197403122007011001

(.....)

Dosen Penguji 2

Titik Djumiarti S.Sos., M.Si

NIP. 197009251994032001

(.....)

Semarang, 31 Mei 2024

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si

NIP 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsabila Intan Perwitasari

Nomor Induk Mahasiswa : 40011320650126

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 18 April 2002

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Alamat : Jalan Kanguru II, Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul : Analisis Penerapan Metode DMAIC terhadap Keterlambatan Pengiriman Dokumen Ekspor pada *Bill of Lading* di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang adalah benar – benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan menjiplak hasil 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, 31 Mei 2024

Pembuat Pertanyaan

Salsabila Intan Perwitasari

NIM 40011320650126

ABSTRAK

Pada kegiatan bisnis keagenan kapal PT Samudera Agencies Indonesia Semarang sering terjadi keterlambatan dalam proses penyelesaian dokumen pengapalan ekspor yang menghambat proses penerbitan *Bill of Lading* (B/L). Metode yang peneliti gunakan adalah analisis kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, jurnal, buku, dan data internal perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi cara menangani keterlambatan pengiriman dokumen ekspor pada B/L di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama keterlambatan adalah kesalahan penginputan data dalam *packing list* dan *invoice*, perbedaan TEUS yang mempengaruhi peluang revisi data lebih banyak, sistem teknologi yang kurang memadai, kesalahan format data dan inkonsistensi informasi dari pelabuhan, ketidakcocokan data depo kontainer, dan kurangnya ketelitian dalam verifikasi data. Solusi yang dapat dilakukan perusahaan adalah *shipper* dan *shipping* saling berkoordinasi terkait data dokumen, efisiensi transaksi ekspor pada kontrak B/L dapat dicapai dengan mencegah terjadinya kesalahan massa barang, serta saat waktu kapal bersandar dipastikan muatan yang ada sesuai dengan B/L berkaitan dengan *export license*. Evaluasi dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja SDM yang berkompeten dalam dunia bisnis pelayaran juga diperlukan. Saran penelitian yaitu penerapan kebijakan rentang waktu (H+2) dalam penerbitan B/L dan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk mengurangi frekuensi revisi, meningkatkan akurasi, serta efisiensi operasional dalam proses pembuatan dan verifikasi dokumen. Rekomendasi perbaikan meliputi pelatihan karyawan, peningkatan teknologi, dan perubahan prosedur, serta memastikan solusi yang diterapkan efektif melalui monitoring kinerja dan evaluasi SOP yang diperbarui serta pelatihan berkelanjutan.

Kata Kunci : *Bill of Lading*, Keterlambatan Dokumen Pengapalan Eksor,

Metode DMAIC.

ABSTRACT

In the ship agency business activities of PT Samudera Agencies Indonesia Semarang, there are often delays in the process of completing export shipping documents which hinder the process of issuing Bill of Lading (B/L). The method that researchers use is qualitative analysis with a descriptive research approach. Data was collected through interviews, journals, books, and internal company data. The purpose of this research is to analyze and identify how to handle delays in the delivery of export documents on B/L at PT Samudera Agencies Indonesia Semarang. The results show that the main causes of delays are data entry errors in packing lists and invoices, TEUS differences that affect the opportunity for more data revisions, inadequate technology systems, data format errors and information inconsistencies from the port, container depot data mismatches, and lack of accuracy in data verification. Solutions that can be done by the company are shipper and shipping coordinate with each other regarding document data, the efficiency of export transactions on B/L contracts can be achieved by preventing errors in the mass of goods, and when the ship docks, it is ensured that the cargo is in accordance with the B/L related to the export license. Evaluation and training to improve the performance of competent human resources in the shipping business world are also needed. Research suggestions include the implementation of a timeframe policy (H+2) in the issuance of B/L and Standard Operating Procedure (SOP) to reduce the frequency of revisions, improve accuracy, and operational efficiency in the process of document creation and verification. Recommendations for improvement include employee training, technology upgrades, and procedural changes, as well as ensuring the solutions implemented are effective through performance monitoring and evaluation of updated SOPs and ongoing training.

Keywords : Bill of Lading, Delay in Export Shipment Documents, DMAIC Method.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Penerapan Metode DMAIC terhadap Keterlambatan Pengiriman Dokumen Ekspor pada *Bill of Lading* di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang”, sebagai salah satu syarat wajib untuk dapat menyelesaikan Program Sarjana Terapan (D-VI) Jurusan Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Selama penyusunan tugas akhir ini, banyak pihak yang membantu, mendoakan, dan memberi nasehat. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka semua pada kesempatan ini :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Edy Raharja, SE, M.Si sebagai Ketua Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.
3. Bapak Mashudi SE, M.M sebagai pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan nasihat dan mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.
4. Seluruh jajaran atasan hingga karyawan PT. Samudera Indonesia Semarang yang telah memberikan pengetahuan yang tidak pernah dipelajari di perguruan tinggi melalui pengalaman kerja langsung.

5. Kedua orang tua peneliti Ayah Suharno dan Ibu Esty Budiarti yang senantiasa memberi doa, harapan, kasih sayang, nasehat bagi peneliti selama perkuliahan dimana merupakan anugerah yang terbesar dalam hidup.
6. Adik tercinta Ikrimainnunisa Utami yang menjadi penyemangat peneliti untuk menjadi contoh kakak yang baik.
7. Uti Suryati, Mbah Sutar, dan Mendiang Kakung Sukardi yang sudah menyayangi peneliti sejak kecil.
8. Clarasadjia Nafalah, Nida Rachma Kania, Safina Nabila Ramadhani, dan Chatarine Aprilianny Rere yang sudah menjadi sahabat peneliti.
9. Teman – teman jurusan seperjuangan selama perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir serta yang belum tercantum diatas karena tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semarang, 31 Mei 2024

Salsabila Intan Perwitasari

40011320650126

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN MOTTO	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Perdagangan Internasional.....	7
2.1.2 Keagenan Kapal dalam Pelayaran	7
2.1.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Agen Kapal.....	9
2.1.2.2 Keterlambatan dalam Keagenan Pelayaran.....	9
2.1.3 Ekspor	11
2.1.4 Dokumen Ekspor dalam <i>Bill of Lading</i>	12
2.1.4.1 <i>Bill of Lading</i> (B/L).....	12
2.1.4.2 <i>Commercial Invoice</i>	14
2.1.4.3 <i>Packing List</i> (Daftar Pengepakan)	15
2.1.4.4 <i>Certificate Of Origin</i> (COO).....	15
2.1.4.5 Polis Asuransi	16
2.1.4.6 <i>Letter of Credit</i> (L/C).....	16
2.1.4.7 <i>Shipping Instruction</i> (SI).....	17
2.1.5 Kepelabuhanan	18
2.1.5.1 Peranan dan Fungsi Pelabuhan	18

2.1.5.2 Menurut Fungsinya sebagai Lalu Lintas Perdagangan Internasional ..	18
2.1.5.3 Instansi – Instansi Pemerintah yang terlibat di Pelabuhan yaitu :.....	20
2.1.6 DMAIC	22
2.2 Kajian Peneliti Terdahulu.....	23
2.3 Alur Kerangka Penelitian	39
BAB III	40
METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	40
3.3 Fenomena Penelitian	41
3.4 Sumber Data Penelitian	43
3.4.1 Data Primer	43
3.4.2 Data Sekunder.....	43
3.5 Penentuan Informan Penelitian	43
3.6 Instrumen Penelitian.....	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7.1 Observasi	45
3.7.2 Wawancara	45
3.7.3 Dokumentasi	45
3.7.4 Analisis Dokumen dan Jurnal	45
3.8 Teknik Analisis Data	46
3.8.1 Reduksi Data.....	46
3.8.2 Penyajian Data	46
3.8.3 Menarik Kesimpulan	46
3.9 Triangulasi Data	47
3.9.1 Konsep Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
3.9.2 Hasil Keabsahan Data.....	47
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Perusahaan	51

4.1.2 Profil PT Samudera Agencies Indonesia	52
4.1.3 Visi Misi PT Samudera Indonesia	53
4.1.4 Lokasi Perusahaan PT Samudera Agencies Indonesia Semarang	53
4.1.5 Makna dan Filosofi Logo.....	54
4.1.6 Struktur Organisasi Agencies Indonesia.....	54
4.1.7 Tugas dan Fungsi Divisi	55
4.1.8 Layanan Jasa PT Samudera Agencies Semarang	59
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	65
4.2.1 Penerapan Metode DMAIC terhadap Keterlambatan Pengiriman Dokumen Ekspor pada <i>Bill of Lading</i> di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang	65
4.2.2 Faktor Penyebab dan Solusi dalam Menghadapi Terjadinya Keterlambatan Pengiriman Dokumen Ekspor di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang ..	75
4.2.3 Output Penelitian Terapan	79
BAB V	86
PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	93
Transkrip Hasil Wawancara	93
BIODATA PENELITI	104
SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Keterlambatan Tahun 2023.....	3
Tabel 2.1 Kajian Peneliti Terdahulu.	34
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian	41
Tabel 3.2 Penentu Informan.....	44
Tabel 3.3 Hasil Keabsahan Data	48
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Samudera Agencies Indonesia.....	55
Tabel 4.2 Layanan COC PT Samudera Agencies Indonesia	60
Tabel 4.3 Layanan SOC PT Samudera Agencies Indonesia	63
Tabel 4.4 Vessel Outbond September.....	66
Tabel 4.5 Faktor – faktor dan Solusi.....	76
Tabel Transkrip Hasil Wawancara 1.....	93
Tabel Transkrip Hasil Wawancara 2.....	96
Tabel Transkrip Hasil Wawancara 3.....	99
Tabel Transkrip Hasil Wawancara 4.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Logo Samudera Indonesia.....	54
Gambar 4.2 Diagram <i>Fishbone</i>	69
<i>Gambar 4.3 Output pada B/L</i>	79
Gambar 4.4 SOP dalam perusahaan.....	80
Gambar 4.5 Simbol <i>flowchart</i>	81
Gambar 4.6 SOP yang peneliti perbarui	82
Gambar Dokumentasi 1 Wawancara Di PT Samudera Indonesia Semarang	106
Gambar Dokumentasi 2 Depo Kontainer PT Samudera Indonesia Semarang.....	106
Gambar Dokumentasi 3 Revisi <i>Bill of Lading</i>	107