

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi merupakan proses kegiatan diberbagai sektor, dimana negara-negara diseluruh dunia menjadi suatu kekuatan pasar yang semakin terintegrasi yang tidak dibatasi oleh batas territorial suatu negara. Masuk ke era globalisasi memengaruhi semua aspek kehidupan, baik di bidang sosial, budaya, teknis dan politik, dengan efek yang paling umum diakui adalah globalisasi di sektor ekonomi di mana efeknya dapat memiliki efek positif dan negatif (Mastriati, 2019). Ekonomi dunia menjadi salah satu yang menonjol dalam globalisasi, pertumbuhan ekonomi dunia dapat ditingkatkan dari perdagangan internasional.

Di tingkat skala global, perdagangan internasional melibatkan pertukaran barang , jasa dan sumber daya antar berbagai negara dengan tujuan yang sama yaitu meningkatkan kemakmuran ekonomi, meningkatkan standar hidup negara dan mendorong pembangunan sistem ekonomi global. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan memiliki kepadatan penduduk yang tinggi, mengakibatkan permintaan primer dan sekunder meningkat.

Indonesia tidak dapat menghindari dampak globalisasi ekonomi. Ada empat sektor penting yang secara langsung dipengaruhi oleh globalisasi adalah pekerjaan, investasi, ekspor, dan impor. Selain itu, perilaku pelaku ekonomi yang menggunakan faktor produksi yang lebih efisien dan intensif akan berubah. Ada efek negatif seperti persaingan antara industri nasional tetapi Indonesia juga memiliki efek positif, seperti peningkatan investasi dari

perdagangan dan peningkatan daya saing industri secara umum (Nikayah Limbong, Ethal, 2024).

Perdagangan internasional dapat mengambil manfaat dari ekspor dan impor negara. Negara -negara pengekspor diberikan akses ke pasar, sementara negara -negara impor menikmati kemudahan untuk memperoleh barang yang mereka butuhkan. Ekonomi negara ini juga sangat terpengaruh oleh perdagangan internasional (Auliya et al. 2021).

Menurut Rifandy et al.(2023) kegiatan ekspor adalah suatu kondisi yang menjelaskan bahwa mereka tidak dapat berkembang secara mandiri. Jadi negara-negara yang saling membutuhkan sama lain untuk memenuhi kebutuhan negara masing-masing. Tentu saja, Indonesia, yang memiliki sekelompok pulau dengan konsep wawasan oleh Nusantara, juga membutuhkan pembatasan di negara lain juga, dan kegiatan ekspor ini diperlukan untuk kemajuan dan kemakmuran masyarakat Indonesia.

Negara Indonesia memberikan kebebasan kepada para pelaku usaha untuk dapat melakukan kegiatan yang bisa menunjang usaha mereka. Salah satu aspek yang akan dianalisis dalam penelitian ini. Kegiatan impor merupakan proses perdagangan barang yang melibatkan pengiriman barang dari suatu negara ke negara lain untuk memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa yang lebih terjangkau dan berkualitas tinggi. Impor memiliki peranan yang krusial dalam perekonomian suatu negara, karena dapat mendorong pertumbuhan industri lokal. Melalui perdagangan internasional, negara akan mendapatkan manfaat seperti peningkatan pertumbuhan ekonomi dan pendapatan nasional meningkat.

Namun kegiatan ekspor dan impor ini perlu adanya dukungan dan pengawasan lalu lintas barang di daerah kepabean melalui pelabuhan yang harus didukung oleh semua pihak yaitu pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat. Untuk menunjang hal tersebut, maka untuk adanya kegiatan keluar masuknya barang melalui pelabuhan memerlukan dokumen-dokumen resmi yang sah melalui Kerjasama antara pemerintah dan instansi lainnya untuk jaminan keamanan dan kelancaran arus lalu lintas barang yang masuk area kepabean dengan maksud mencegah adanya tindakan negatif seperti penyelundupan barang yang akan merugikan negara. Hal ini tentunya harus dilakukan dengan pengawasan yang cukup ketat pada kegiatan ekspor dan impor barang

Kegiatan impor menggunakan berbagai macam pengiriman yang digunakan. Salah satu metode pengiriman yang digunakan dalam kegiatan impor adalah pengiriman dengan muatan kontainer yang dapat mengurangi biaya pengiriman yaitu *Less than Container Load* (LCL) barang yang diangkut atau dikirim tidak memenuhi kapasitas satu muatan kontainer penuh. Dalam konteks ini, pengelolaan dokumen pendukung kegiatan impor menjadi aspek penting untuk memastikan kelancaran kegiatan impor. *Less than Container Load* (LCL) menawarkan solusi bagi perusahaan yang ingin melakukan kegiatan impor dalam jumlah lebih kecil.

Dalam hal pengiriman barang terkhusus impor, *Delivery order* (D/O) merupakan salah satu dokumen impor yang dibutuhkan dalam kegiatan pengiriman barang dan berfungsi sebagai dokumen untuk menerima barang impor dari pelabuhan. Peluncuran dokumen *delivery order* yang tidak akurat

atau tidak lengkap dapat menyebabkan masalah saat melakukan pengambilan barang. Maka dari itu memastikan bahwa semua informasi yang tercantum dalam peluncuran dokumen *delivery order* benar dan konsisten dengan data yang ada.

Sebagai dokumen yang dianggap penting dalam adanya transaksi pengiriman barang dokumen *delivery order* diatur dalam sejumlah perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 120 Tahun 2017 tentang Pelayanan Pengiriman Pengiriman Pesanan Secara Elektronik mengatur tentang kewajiban penyedia jasa logistik untuk memberikan bukti pengiriman yang sah, seperti *delivery order* dan mengatur penyederhanaan proses penerbitan dokumen *delivery order* menggunakan sistem elektronik. *Delivery order* dalam praktiknya berfungsi sebagai bukti yang sah dan harus mematuhi ketentuan yang sudah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, guna menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengiriman barang.

Berhubungan dengan kegiatan impor, PT Samudera Perdana Selaras yang menjadi tempat peneliti adalah perusahaan yang bergerak di bidang Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) menyediakan layanan pengiriman barang melalui moda laut dengan fokus pada keandalan, keamanan barang, dan efisiensi waktu. Perusahaan ini memiliki pengalaman yang cukup lama dalam industri logistik dan pelayaran, menawarkan solusi pengiriman barang salah satunya adalah barang milik PT Yih Quan. PT Yih Quan merupakan salah satu pelanggan tetap atau customer utama dari EMKL PT Samudera Perdana Selaras. Perusahaan ini secara rutin menggunakan jasa ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) dari

PT Samudera Perdana Selaras untuk keperluan impor barang dari luar negeri, khususnya melalui jalur laut. Dalam kegiatan impornya, PT Yih Quan sering kali menggunakan sistem .pengangkutan *Less than Container Load* (LCL). Metode ini dipilih karena volume barang yang diimpor tidak mencukupi untuk memenuhi satu kontainer penuh, sehingga digabung dengan barang milik importir lain dalam satu kontainer. Hal ini menjadikan proses logistik yang dilakukan oleh EMKL menjadi lebih kompleks karena harus mengatur dokumen, jadwal, dan alur pengeluaran barang dari pelabuhan dengan cermat dan tepat waktu. Sebagai customer yang aktif dan memiliki intensitas pengiriman yang cukup tinggi, PT Yih Quan sangat bergantung pada kelancaran proses administrasi dan operasional dari EMKL, terutama dalam hal penerbitan dokumen *Delivery Order* (D/O) yang merupakan dokumen kunci untuk proses pengambilan barang di pelabuhan. Dengan adanya kerja sama berkelanjutan ini, peran EMKL PT Samudera Perdana Selaras sangat krusial dalam memastikan bahwa setiap tahapan pengurusan dokumen impor berjalan efektif dan efisien, agar barang yang diimpor oleh PT Yih Quan dapat segera diproses dan didistribusikan tanpa hambatan yang berarti.

Pemilihan PT Samudera Perdana Selaras sebagai mitra logistik yang dituju menjaga kepercayaan konsumen dengan selalu memastikan rangkaian kegiatan impor tidak mengalami kendala yang merugikan. Namun dalam kegiatan impor yang dilakukan PT Samudera Perdana Selaras sering kali terjadi berbagai kendala yang menghambat kelancaran proses barang yang dimiliki oleh PT Yih Quan. Masalah yang terjadi adalah terkait dengan penerbitan dokumen , terutama dokumen *delivery order* yang memuat barang menggunakan metode

less than container load. Dokumen-dokumen ini berfungsi sebagai bukti kepemilikan barang dan pengiriman barang milik PT Yih Quan. Menurut Ongky (2025) keterlambatan ini disebabkan oleh dua faktor yang dialami oleh PT Samudera Perdana Selaras sebagai perusahaan EMKL yang dipilih oleh PT Yih Quan yaitu terjadinya *error web* dan pengiriman dokumen *bill of lading* dari negeri asal yang mengalami keterlambatan pengiriman tidak sesuai dengan estimasi yang seharusnya. Meskipun gangguan sistem web pelayaran bersifat sementara, dalam praktiknya gangguan tersebut sering terjadi secara berulang dan tidak terduga. Hal ini menyebabkan tertundanya proses penerbitan dokumen *Delivery Order* oleh pihak EMKL, yang berdampak langsung pada keterlambatan pengeluaran barang dari pelabuhan. Mengingat pentingnya D/O sebagai dokumen utama dalam proses logistik impor, maka hambatan teknis seperti *error web* menjadi faktor penting yang layak dianalisis dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menyoroti bahwa kendala teknis meskipun terlihat kecil dan bersifat temporer, namun jika terjadi secara sistematis dan tidak ada mitigasi yang memadai, maka akan memengaruhi efektivitas operasional secara keseluruhan. Menurut Ongky (2025) permasalahan terkait gangguan atau *error* pada sistem web pelayaran bukanlah hal yang baru, kendala ini telah terjadi secara berulang sejak tahun-tahun sebelumnya, terutama saat *traffic* impor meningkat atau saat terjadi pembaruan sistem oleh pihak pelayaran. Meskipun gangguan tersebut bersifat sementara, namun frekuensinya cukup tinggi dan berdampak langsung pada proses penerbitan dokumen *Delivery Order* (D/O). Secara ideal, proses penerbitan *Delivery Order* (D/O) impor seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 1 hingga 2 hari

kerja sejak dokumen pendukung seperti *Bill of Lading* diterima secara lengkap. Namun dalam praktiknya, waktu tersebut sering kali melampaui batas normal, bahkan mencapai 3 hingga 5 hari kerja atau lebih. Hal ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam proses internal maupun eksternal yang perlu dianalisis lebih lanjut. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi dan pengeluaran barang dari pelabuhan, sehingga menimbulkan potensi biaya tambahan (seperti *demurrage* dan *storage*) serta menurunkan kepuasan pelanggan.

Hingga saat penelitian ini dilakukan, belum terdapat sistem mitigasi internal yang sistematis untuk mengantisipasi gangguan semacam itu. Oleh karena itu, permasalahan *error* sistem pelayaran ini tetap relevan dan signifikan untuk diangkat sebagai objek penelitian, karena berkaitan langsung dengan efektivitas pelayanan EMKL terhadap customer, khususnya dalam pengelolaan muatan *Less than Container Load* (LCL).

Akibatnya kegiatan impor menjadi tidak efisien dan berpotensi menimbulkan kerugian oleh kedua belah pihak yaitu PT Samudera Perdana Selaras dan PT Yih Quan.

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Proses Penerbitan Dokumen *Delivery Order* yang Diolah PT Samudera Perdana Selaras (Studi Pada PT Yih Quan, 2025)

No.	Bulan	Total Eror Sistem Web Pelayaran Dalam Penerbitan Dokumen <i>Delivery Order</i>	Toleransi Target Kesalahan Penerbitan Dokumen <i>Delivery Order</i>
1.	Januari	4	2
2.	Februari	4	2
3.	Maret	3	2
4.	April	4	2
5.	Mei	3	2
6.	Juni	5	2
7.	Juli	6	2
8.	Agustus	6	2
9.	September	5	2
10.	Oktober	4	2
11.	November	6	2
12.	Desember	5	2
Total Proses Penerbitan Dokumen <i>Delivery Order</i> Dalam Satu Tahun		55	24

Sumber : Data Perusahaan PT. Samudera Perdana Selaras Diolah, 2025

Kegiatan impor di PT Samudera Perdana Selaras tidak selalu berjalan sesuai dengan ketetapan waktu yang sudah direncanakan. Dalam pengerjaannya terdapat keterlambatan proses penerbitan dokumen seperti , salah satunya adalah dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan dengan *Less than container load* istilah ini merujuk pada jenis pengiriman barang di mana barang yang dikirimkan tidak memenuhi kapasitas penuh satu kontainer. Berdasarkan pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan keterlambatan kegiatan penerbitan dokumen *delivery order* dari bulan Januari sampai Desember periode 2025. Total yang dihasilkan dalam terjadinya sistem web *error* pada proses penerbitan dokumen *delivery order* sesuai data yang tercantum pada satu tahun terakhir adalah sebanyak 55 untuk penerbitan dokumen *delivery order*. Target dari PT. Samudera Perdana Selaras untuk menyelesaikan penerbitan dokumen *delivery order* milik PT. Yih Quan adalah sebanyak 24 pertahun. Keterlambatan terjadi

dikarenakan terjadi sistem web yang *error* dalam memproses penerbitan dokumen. Menurut Jovan (2025) dalam proses penerbitan dokumen *delivery order* dibagikan menjadi dua yaitu secara online dan secara offline. Metode *offline* dalam penerbitan Delivery Order (D/O) masih umum digunakan oleh perusahaan pelayaran dan EMKL, khususnya dalam kegiatan impor LCL. Proses ini mengharuskan pihak EMKL atau importir datang langsung ke kantor pelayaran dengan membawa dokumen fisik seperti B/L asli, invoice, dan surat kuasa. Seluruh tahapan dilakukan secara manual: mulai dari verifikasi dokumen, pengisian formulir, hingga penerbitan D/O dalam bentuk cetak yang dibubuhi cap resmi. Untuk jumlah kesalahan yang terjadi dari keterlambatan penerbitan dokumen *delivery order import* LCL yang dilakukan secara online. Samudera Perdana Selaras tidak mempunyai data yang signifikan dalam jumlah satu tahun terakhir.

Namun, metode ini memiliki berbagai keterbatasan struktural, antara lain bergantung pada jam operasional kantor dan ketersediaan petugas. Ketidaksesuaian dokumen fisik juga kerap menyebabkan penolakan, penundaan, atau pengulangan proses. Dalam kondisi tertentu, antrian manual membuat waktu tunggu semakin panjang, yang berdampak langsung pada keterlambatan pengeluaran barang dan peningkatan biaya logistik seperti demurrage dan storage. Lebih jauh, metode ini juga menghambat koordinasi antar tim internal, karena dokumen hanya bisa diproses oleh pihak tertentu yang hadir langsung di lokasi. Hal ini menyulitkan pembagian tugas, pelacakan status dokumen secara real-time, serta respon cepat antar divisi dalam menyelesaikan kendala lapangan. Dengan demikian, meskipun metode offline masih menjamin legalitas, dari segi efisiensi dan kolaborasi antar tim, metode ini dinilai tidak adaptif terhadap kebutuhan sistem logistik *modern*, yang kini menuntut kecepatan, fleksibilitas, dan integrasi digital.

Penerbitan Delivery Order (D/O) secara online dilakukan melalui sistem web milik pelayaran, di mana EMKL dapat mengunggah dokumen dan mengajukan D/O tanpa harus hadir fisik. Metode ini dinilai lebih efisien karena prosesnya cepat, fleksibel, dan dapat dipantau secara real-time.

Namun, dalam praktiknya sering terjadi gangguan sistem, seperti error web, server lambat, atau kegagalan unggah dokumen, yang justru menghambat proses kerja. Selain memperlambat penerbitan D/O, gangguan ini juga menyulitkan koordinasi antar tim, karena status dokumen tidak dapat diakses atau diperbarui secara tepat waktu. Meskipun berbasis digital, sistem online ini tetap memerlukan dukungan infrastruktur yang stabil serta kesiapan SDM agar benar-benar efektif digunakan.

Tabel 1. 2 Data Keterlambatan Pengiriman *Bill of Lading* dari Negara Asal yang Diubah Menjadi Waybill, 2025

No	Bulan	Jumlah Pengiriman Kontainer	Jumlah Keterlambatan Pengiriman Dokumen <i>Bill of Lading</i> (hari)	Rata-rata Aktual Keterlambatan Pengiriman Dokumen <i>Bill of Lading</i> (hari)
1.	Januari	6	3	1
2.	Februari	6	4	2
3.	Maret	6	4	2
4.	April	6	5	3
5.	Mei	6	3	1
6.	Juni	6	3	1
7.	Juli	6	4	2
8.	Agustus	6	5	3
9.	September	6	3	1
10.	Oktober	6	6	4
11.	November	6	4	2
12.	Desember	6	6	5

Sumber : Data Perusahaan PT. Samudera Perdana Selaras Diolah, 2025

Keunikan yang dimiliki oleh metode *less than container load* adalah dokumen *bill of lading* harus diubah menjadi ETA *waybill*. Dalam proses penerbitan dokumen *delivery order* dilakukan dengan rangkaian yang cukup panjang. Seperti yang sudah dituliskan oleh peneliti hambatan juga terjadi dikarenakan kendala pengiriman dokumen yang mengalami keterlambatan dari negara asal. Kendala ini memicu ketidakpastian dan kerugian bagi PT Samudera Perdana Selaras dan PT Yih Quan. Dalam periode Januari hingga Desember 2025 PT Samudera Perdana Selaras mengalami keterlambatan menerima dokumen *bill of lading* yang harus dirubah menjadi dokumen ETA *waybill* sedangkan dokumen tersebut penting bagi kelancaran proses penerbitan dokumen *delivery order*. Tabel 1.2 dibawah ini menyajikan data yang membahas mengenai jumlah keterlambatan yang dialami oleh PT Samudera Perdana Selaras yang memuat barang milik PT Yih Quan. Data tabel 1.2 memiliki keterlambatan yang cukup berbeda setiap bulan, khususnya periode Januari hingga Desember 2025. PT Samudera Perdana Selaras menerima dokumen *bill of lading* yang sudah diubah menjadi *waybill* periode Juli hingga Desember 2024 setiap bulannya adalah 6 kontainer yang menggunakan metode *less than container* barang muatan milik PT. Yih Quan dengan estimasi pengiriman dokumen tersebut memiliki perbedaan cukup signifikan.

Kesalahan yang terjadi pada kegiatan penerbitan dokumen *delivery order* yang disebabkan oleh pemeliharaan sistem dan keterlambatan pengiriman dokumen *bill of lading* yang kemudian juga harus diubah menjadi eta *waybill* yang dikirimkan menimbulkan keterlambatan pada kegiatan pengeluaran barang di kepabean. Dengan adanya kesalahan tersebut semakin menumpuknya barang yang ada di kepabean dan memperlambat efektifitas kegiatan impor. Permasalahan-permasalahan tersebut terjadi karena PT Samudera Perdana Selaras belum memiliki website tersendiri untuk operasional

prosedur penanganan penerbitan dokumen *delivery order* menyebabkan penyampaian informasi yang terbatas serta kesulitan dalam menganalisa dan mengakses informasi secara efisien dapat menghambat informasi terkait penerbitan.

Kegiatan penerbitan dokumen *delivery order* yang efektif tentu diperlukan agar kegiatan impor barang pada PT Samudera Perdana Selaras berjalan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan tanpa adanya keterlambatan. Efektivitas suatu dokumen akan menurun apabila terjadi keterlambatan dalam proses distribusinya. Hal ini dikarenakan dokumen yang seharusnya menjadi acuan atau dasar pengambilan keputusan tidak dapat digunakan secara tepat waktu sehingga berpotensi menghambat jalannya kegiatan operasional maupun administratif. Keterlambatan juga dapat menimbulkan ketidakpastian di antara pihak-pihak terkait, terutama jika dokumen tersebut memuat informasi penting yang bersifat strategis atau mendesak. Secara tidak langsung, hal ini dapat menurunkan kepercayaan terhadap sistem manajemen informasi yang digunakan serta memengaruhi persepsi terhadap profesionalisme suatu lembaga atau organisasi. Oleh karena itu, ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen merupakan salah satu aspek kunci yang menentukan efektivitasnya dalam mendukung kelancaran komunikasi dan koordinasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik mengangkat judul penelitian **“Analisis Efektivitas Proses Penerbitan *Document Delivery Order* Barang Impor *Less than Container Load* (LCL) Oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras (Studi Pada PT Yih Quan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas bahwa adanya keterlambatan yang terjadi dalam penerbitan dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan oleh PT Samudera Perdana Selaras maka dirumuskanlah tiga rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas proses penerbitan dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan penerbitan dokumen *delivery order* dalam pengiriman impor *less than container load* (LCL) oleh PT Samudera Perdana Selaras?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan deskripsi rumusan masalah diatas, maka tujuan penitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas proses penerbitan dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan oleh EMKL PT Samudera Selaras
2. Mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan penerbitan dokumen *delivery order* dalam pengiriman impor LCL milik PT Yih Quan oleh EMKL PT Samudera Selarra

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan penulis kesempatan untuk memperdalam pemahaman mengenai proses logistik, terutama dalam hal pengiriman impor *Less than container load* (LCL) dan penerbitan dokumen *delivery order*. Penulis dapat mengasah keterampilan analisis dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas operasional di bidang logistik dan transportasi. Serta menerapkan pengetahuan yang didapat selama masa studi terutama dalam mata kuliah Logistik Global dan Manajemen Opsional.

2. Bagi Program Studi

Bagi program studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan bahwasannya tantangan apa yang dihadapi dalam kegiatan lapangan terutama dalam proses impor. Penelitian ini dapat dijadikan referensi dimana hubungan erat antara akademik dan dunia industry sehingga mahasiswa mampu memahami praktik dalam dunia kerja.

3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas proses, perusahaan dapat mempercepat waktu pengiriman, mengurangi biaya tambahan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan