

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT Samudera Perdana Selaras berlokasi di Jl. Madukoro Raya Ruko Semarang. Indah Blok D-XI A-B, Kel. Tawangmas, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah. Unit bisnis yang dijalankan oleh PT Samudera Perdana Selaras meliputi layanan terintegrasi antara lain jasa kepabean, keagenan kapal, warehouse, jasa angkutan laut dan darat, ekspor-impor dan trading serta maintenance alat berat, penyedia alat berat dan unit bisnis terbaru PT Samudera Perdana Selaras adalah sektor pariwisata.

4.1.2 Sejarah dan Perkembangan PT Samudera Perdana Selaras

PT Samudera Perdana Selaras mengawali perjalanannya dalam industri transportasi dan pelayaran pada tahun 2004. Dipelopori oleh Bapak H. Rory Ryanto, Samudera Perdana Selaras resmi menyandang status sebagai perusahaan pembangunan, perdagangan, jasa dan pengangkutan darat yang didirikan pada tanggal 23 Agustus 2004 seperti dinyatakan dalam Akta No. 6 tahun 2004 oleh Notaris Dwi Indriyarti, SH. PT Samudera Perdana Selaras adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayaran (*Integrated Global Logistic*).

Berdasarkan pasal 3 Anggaran Dasar perusahaan, maka kegiatan usaha perusahaan meliputi kegiatan *shipping* termasuk pengangkutan barang dengan kapal dan kegiatan lainnya dengan bertindak sebagai agen baik keagenan lokal ataupun luar negeri maupun keagenan umum untuk

perusahaan shipping lainnya selama beberapa tahun terakhir ini. Sejalan dengan pertumbuhan usaha yang pesat dan meningkatnya kompleksitas organisasi. Perusahaan kemudian melakukan restrukturisasi usaha dengan membentuk satu konsolidasi grup usaha yang membawahi lini usaha yaitu kepemilikan kapal, keagenan kapal, EMKL dan *forwarding*, bongkar muat dan alat berat, multi moda transportasi, *trucking*, jembatan timbang, logistik dan gudang, serta *tour* dan *travel*. Melalui lini usaha tersebut, Perusahaan menghadirkan layanan jasa transportasi, pelayaran dan logistik terpadu dari “hulu” ke “hilir” (*end-to-end logistics*) dalam satu atap.

PT. Samudera Perdana Selaras terus berupaya memperluas jaringan transportasi dan meningkatkan produktivitasnya, dengan visi untuk meraih ridho ilahi agar dapat menjadi manfaat dan misi untuk meningkatkan kemampuan diri agar menjadi perusahaan logistik yang terbaik, serta mengutamakan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu.

Perkembangan pesat yang dilakukan oleh PT. Samudera Perdana Selaras terus dilakukan hingga memiliki cabang di berbagai Kota di Indonesia, seperti Cilacap, Cirebon, Jepara, Jakarta, Banjarmasin, Batang, Lampung, Madura, Indramayu, Pacitan, Pontianak, Probolinggo, Kupang, Lamongan, Rembang, Sampit, Tanjung Pinang, Tuban dan Surabaya. PT. Samudera Perdana Selaras memiliki beberapa divisi yaitu Divisi Logistik, Divisi EMKL, dan Divisi *Maintenance*.

4.1.3 Logo PT Samudera Perdana Selaras

Berikut ini merupakan logo perusahaan dari PT Samudera Perdana Selaras :



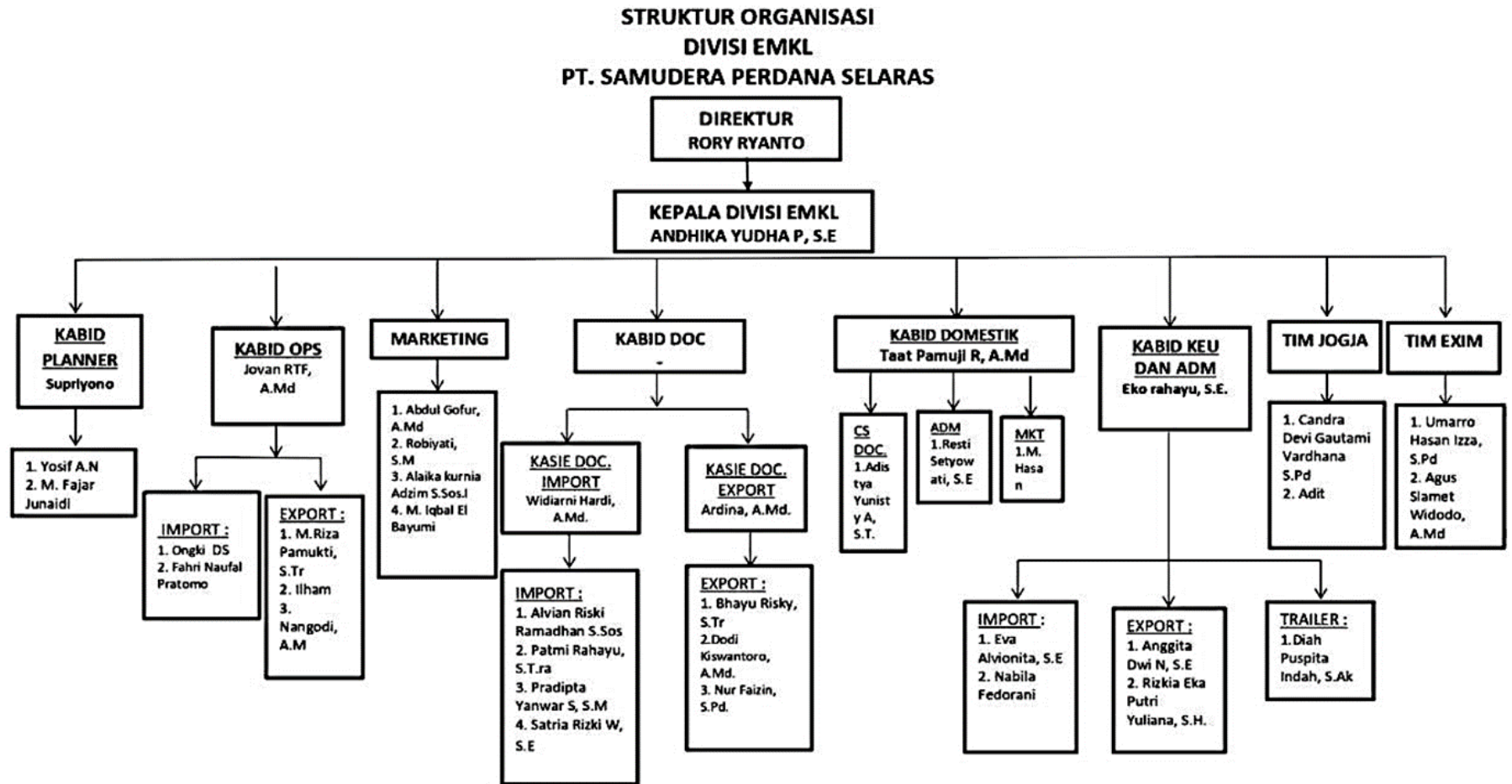
Gambar 4. 1 Logo PT Samudera Perdana Selaras
Sumber : PT. Samudera Perdana Selaras, 2025

4.1.4 Visi dan Misi PT Samudera Perdana Selaras

PT Samudera Perdana Selaras dalam bisnis memiliki visi “Meraih Rodho Illahi agar dapat menjadi manfaat” dan memiliki misi yaitu “Meningkatkan kemampuan diri agar menjadi yang terbaik”. Dalam pelaksanaan operasionalnya secara konsisten, perusahaan ini menerapkan sejumlah nilai-nilai fundamental yang menjadi landasan utama dalam setiap aktivitas bisnisnya. Nilai-nilai tersebut memprioritaskan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam penyampaian pelayanan, penerapan kerja sama yang harmonis dan akrab antar mitra kerja, melakukan pengembangan jaringan bisnis yang luas dan strategis, serta mengelola sumber daya dengan kompeten. Hal ini diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan berkelanjutan.

4.1.5 Struktur Organisasi PT Samudera Perdana Selaras

PT Samudera Perdana Selaras memiliki struktur organisasi terutama pada divisi EMKL. Kepala Divisi EMKL yang memiliki delapan bidang dibawahnya meliputi *Planner*, Operasional, *Marketing*, Dokumen, Domestik, *Finance* dan Administrasi, Tim Yogyakarta dan Tim Ekspor-Impor. Di dalam bidang operasional dibagi menjadi 2 sub bagian meliputi operasional impor dan operasional ekspor. Bidang dokumen dibagi menjadi 2 meliputi dokumen impor dan dokumen ekspor. Sedangkan, bidang domestik dibagi menjadi 3 sub bagian meliputi *customer service* & dokumen, MKT, dan Administrasi. Bidang Keuangan & Administrasi dibagi menjadi 3 sub bagian meliputi admin impor, admin ekspor dan admin *trailer*. Struktur organisasi Divisi EMKL PT Samudera Perdana Selaras sebagai berikut :



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Divisi EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang
Sumber: PT Samudera Perdana Selaras, 2025

4.1.6 Tugas dan Fungsi pada PT Samudera Perdana Selaras

1) Kepala Divisi EMKL

Tugas dan Wewenang:

- a. Mematuhi seluruh kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan induk.
- b. Melakukan koordinasi antar bagian di divisi EMKL serta mengawasi operasional perusahaan secara menyeluruh.
- c. Menjamin pelaksanaan peraturan dan strategi perusahaan oleh setiap bagian dengan tepat.
- d. Meningkatkan peran dan fungsi departemen guna mencapai efisiensi dan efektivitas kerja.
- e. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan strategi dan penyesuaian peraturan yang diperlukan.

2) Kepala Bidang Operasional

Tugas dan Wewenang :

- a. Mengawasi rangkaian kegiatan operasional ekspor maupun impor
- b. Bertanggung jawab terhadap armada pengiriman kontainer untuk kebutuhan operasional.
- c. Melakukan koordinasi antar staff operasional terkait kegiatan ekspor impor
- d. Menjamin berjalannya proses distribusi yang lancar dari pelabuhan ke Gudang

3) *Planner*

Tugas dan Wewenang :

- a. Melakukan pengelolaan pemesanan armada serta penjadwalan distribusi kontainer secara terstruktur.
- b. Bertanggung jawab atas pengelolaan dan kinerja *driver trailer*.
- c. Melakukan pemantauan terhadap kelancaran proses transportasi dan

distribusi kontainer.

d. Mengelola administrasi terkait pemberian gaji dan pesangon *driver trailer*.

4) Operasional Impor

Tugas dan Wewenang :

- a. Mengelola proses penerbitan *Delivery order* serta pembayaran atas kontainer yang mengalami kerusakan.
- b. Melaksanakan pembayaran untuk *empty* kontainer.
- c. Menangani proses pemeriksaan karantina pada jalur merah.
- d. Mengatur pengiriman barang dengan skema *Less than container load* (LCL).
- e. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan proses *custom clearance* impor.

5) Operasional Ekspor :

Tugas dan Wewenang :

- a. Melakukan pemesanan kontainer sesuai permintaan pelanggan.
- b. Mengajukan permintaan armada untuk mendukung proses pengiriman kontainer.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan proses *stack*, *flat*, dan *job order* hingga kontainer siap dimuat ke kapal.
- d. Menyerahkan dokumen invoice kepada pelanggan.

6) Marketing

Tugas dan Wewenang :

- a. Menyusun analisis dan strategi pemasaran guna meningkatkan jumlah pelanggan.
- b. Mencari serta mempertahankan pelanggan baru untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

- c. Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dan memastikan pencapaian target kepuasan tersebut.

7) Dokumen Impor

Tugas dan Wewenang :

- a. Menyusun dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB)
- b. Memeriksa kelengkapan dokumen impor
- c. Memantau kedatangan kapal impor
- d. Mengelola proses pemeriksaan karantina barang impor
- e. Menyiapkan dokumen BPOM terkait barang impor

8) Dokumen Ekspor

Tugas dan Wewenang :

- a. Menyusun dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)
- b. Berkoordinasi dengan staff operasional untuk pemesanan kontainer sesuai permintaan shipper
- c. Mengelola barcode untuk proses pembongkaran kontainer
- d. Menyiapkan dokumen Certificate of Origin
- e. Mengurus surat kuasa pengambilan *Bill of lading* di kantor pelayaran

9) Keuangan

Tugas dan Wewenang :

- a. Mengawasi dan menganalisis aliran kas serta posisi keuangan perusahaan secara berkala untuk menjaga stabilitas keuangan
- b. Melakukan analisis keuangan dengan mempertimbangkan kondisi pasar dan nilai valuta asing
- c. Mengkoordinasikan pencatatan dan proses administrasi keuangan agar berjalan efektif dan efisien

10) Administasi

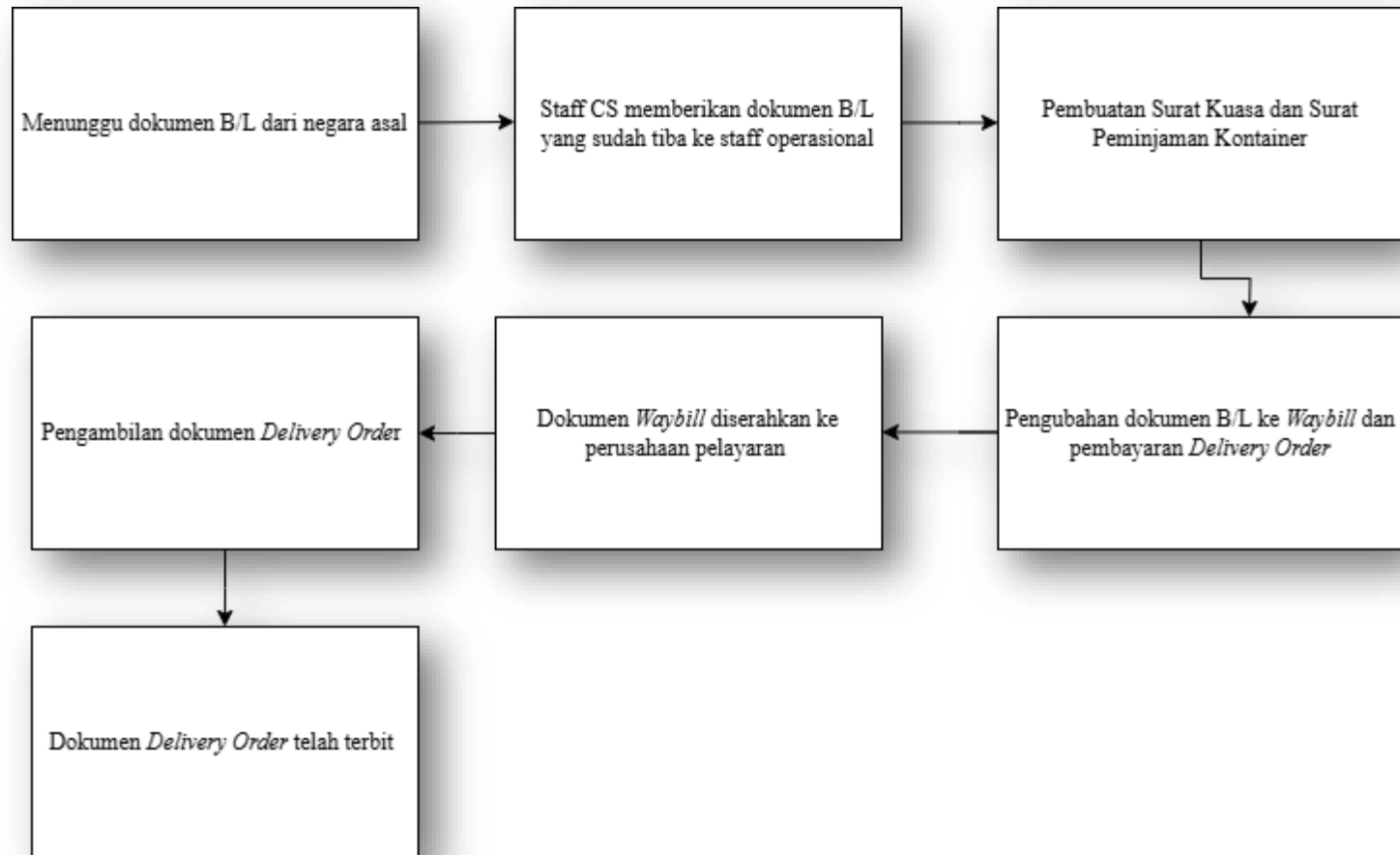
Tugas dan Wewenang :

- a. Membuat invoice untuk jasa layanan ekspor dan impor kepada pelanggan.
- b. Melakukan rekapitulasi realisasi pekerjaan ekspor dan impor
- c. Mengelola rekapitulasi piutang pelanggan dalam sistem General Ledger
- d. Mengarsipkan dokumen ekspor dan impor beserta surat pengantar dokumen.
- e. Membuat dan merekap kwitansi tanda terima tagihan *vendor trucking*.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Efektivitas Penerbitan *Document Delivery order* Impor pada *Less than container load* (LCL) Milik PT Yih Quan Oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, terkait efektivitas penerbitan dokumen *delivery order* impor pada *less than container load* milik PT Yih Quan oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras, peneliti dapat menganalisa mengenai proses penerbitan dokumen dan efektivitas penerbitan dokumen, yaitu:



Gambar 4. 3 Struktur Proses Penerbitan Dokumen Delivery Order Less than Container Load

Sumber : PT Samudera Perdana Selaras, 2025

4.2.1.1 Alur Proses Penerbitan Dokumen *Delivery order* Barang Milik PT Yih Quan Oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras

1. Menunggu B/L dari negara asal adalah proses dimulai dengan menunggu kedatangan dokumen *Bill of lading* (B/L) dari negara asal. B/L merupakan dokumen penting sebagai bukti kepemilikan barang yang dikirim melalui transportasi laut.
2. CS memberikan dokumen B/L yang sudah tiba ke staff operasional setelah dokumen B/L diterima, staff cs menyerahkannya kepada staff operasional untuk diproses lebih lanjut.
3. Pembuatan surat kuasa dan surat peminjaman kontainer, staff operasional kemudian membuat surat kuasa dan surat peminjaman kontainer. Surat kuasa diperlukan untuk mewakili pemilik barang dalam pengambilan dokumen atau barang sedangkan surat peminjaman kontainer digunakan untuk peminjaman kontainer dari perusahaan pelayaran,
4. Pengubahan dokumen B/L ke *Waybill* dan pembayaran *delivery order*, selanjutnya, dokumen B/L diubah menjadi *waybill* syarat khusus untuk penerbitan dokumen *delivery order* untuk barang *less than container load*. Ditahap ini dilakukan juga pembayaran untuk penerbitan dokumen *delivery order* kepada perusahaan pelayaran.
5. Dokumen *waybill* diserahkan ke perusahaan pelayaran, setelah *waybill* selesai, dokumen tersebut diserahkan kepada perusahaan pelayaran sebagai syarat untuk pengambilan dokumen *delivery order*.
6. Pengambilan dokumen *delivery order*, setelah *waybill* diterima dan diverifikasi oleh perusahaan pelayaran, staff operasional dapat mengambil dokumen *delivery order*.

7. Dokumen *delivery order* telah terbit, proses berakhir ketika dokumen *delivery order* sudah diterbitkan dan dapat digunakan untuk pengambilan barang di pelabuhan.

4.2.1.2. Hasil Analisa Efektivitas Penerbitan Dokumen Delivery order Barang

Impor Less than container load (LCL) Milik PT Yih Quan Oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras

Penelitian terkait efektivitas penerbitan dokumen diukur menggunakan indikator yang diidentifikasi oleh Sutrisno (2007:125-126). Indikator efektivitas tersebut meliputi pemahaman program, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Berdasarkan observasi yang dilakukan, mendapatkan hasil adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman Program Dalam Proses Penerbitan Dokumen *Delivery Order*

Kegiatan impor salah satu rangkaiannya adalah penerbitan dokumen *delivery order*, pemahaman program menjadi tolak ukur efektivitas proses penerbitan dokumen *delivery order* barang impor. Pemahaman program dalam mengelola dokumen yang dimaksud adalah staff harus memahami kinerja yang sudah menggunakan sistem yang berbasis online. Jika dalam pemahaman program ini tidak terlaksana dengan baik maka tidak bisa dikatakan efektif

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT Samudera Perdana Selaras, maka peneliti dapat mengidentifikasikan sesuai dengan hasil wawancara kepada informan A-1 sebagai berikut:

“Sistem berbasis online ini digunakan mulai dari masa covid dimana semuanya harus dilakukan dengan cara jarak jauh, tentunya kami sebagai perusahaan yang menjadi salah satu perusahaan yang berkontribusi dalam perdagangan internasional harus memikirkan berbagai cara agar rantai perdagangan tidak terputus, seperti peralihan sistem online ini harus kami laksanakan dengan sebagaimana mestinya”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Disampaikan juga mengenai pemahaman program oleh informan A-2 sebagai berikut:

“Perusahaan terus mengupayakan sistem online ini berjalan hingga sekarang dan kami sebagai staff operasional tentunya harus mempelajari dan terus mengembangkan diri untuk bisa menyesuaikan dan memudahkan kinerja perusahaan”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025)

Hal tersebut mendapatkan dukungan dari informan A-3 sebagai berikut:

“Kami sudah melakukan hal tersebut dengan baik, jika kami tidak memahami bagaimana kita bisa mengerjakan penerbitan dokumen *delivery order* tersebut, ketika kita tidak memahami pastinya kami akan mengalami kesusahan dan terus menghambat kinerja, namun dari perusahaan terus memberikan pelatihan dan panduan mengenai penggunaan sistem web pelayaran untuk pengurusan dokumen-dokumen tersebut”

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Hasil wawancara dengan informan A-1, A-2, dan A-3 tersebut, peneliti dapat menganalisa bahwa proses penerbitan dokumen *delivery order* barang impor *less than container load* milik PT Yih Quan oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras dalam salah satu indikator efektivitas yaitu pemahaman program sudah dilakukan dengan baik dan sudah efektif. Hal itu dikarenakan karena PT Samudera Perdana Selaras memberikan pelatihan dan panduan dalam menggunakan sistem web untuk melaksanakan penerbitan dokumen impor.

2. Ketepatan Waktu Pada Proses Penerbitan Dokumen *Delivery Order*

Efektivitas penerbitan dokumen sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu. Peneliti melakukan observasi seberapa efektif proses penerbitan dokumen *delivery order*. Observasi ini menganalisa bagaimana akurasi ketepatan waktu pada

kepengurusan proses penerbitan dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan.

Penelitian ini mendapatkan hasil wawancara dengan informan A-1 sebagai berikut:

“Hambatan utama biasanya berasal dari terjadinya sistem web error pada web pelayaran yang digunakan, kemudian kendala lainnya dalam proses *less than container load* milik PT Yih Quan adalah terlambatnya pengiriman dokumen B/L”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Kemudian wawancara dilakukan oleh informan A-2 yang menyetujui apa yang disebutkan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Hal seperti itu diluar kendali dari kami pihak EMKL, karena pemeliharaan sistem web yang terkadang tidak diketahui oleh kami, membuat *schedule* menjadi tidak beraturan dan tidak tepat waktu, menghambat efektivitas proses penerbitan dokumen penting seperti dokumen *delivery order*”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan A-3 sebagai berikut:

“Keterlambatan yang diluar kendali kita adalah dari pihak pelayaran yang dimana sistem web error, dokumen B/L terlambat belum lagi jika harus menukarkan B/L ke *waybill* untuk syarat penukaran menjadi dokumen *delivery order*”

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT Samudera Perdana Selaras adalah ketepatan waktu yang dijadikan peneliti sebagai indikator efektivitas menghasilkan jika proses penerbitan dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan oleh PT Samudera Perdana Selaras belum bisa dikatakan efektif.

3. Tercapainya Tujuan Dalam Proses Penerbitan Dokumen *Delivery Order*

Indikator efektivitas penerbitan dokumen diukur dengan tercapainya tujuan. Efektivitas dapat dikatakan telah mencapai tujuan jika kecepatan penerbitan dokumen *delivery order* sudah berjalan dengan baik. Penelitian bertujuan menganalisa keakuratan tercapainya tujuan efektivitas tersebut, berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan A-1 PT Samudera Perdana Selaras:

“Kami mempunyai visi dan misi perusahaan yang cukup kuat dalam kualitas pelayanan pelanggan. Kepuasan pelanggan sejauh ini sudah cukup baik dengan kinerja perusahaan, namun terdapat keluhan terhadap perusahaan jika ada kemunduran yang tidak sesuai dengan penjadwalan yang sudah ditentukan.”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Pertanyaan yang diungkapkan oleh informan A-1 juga ditanggapi dengan baik dan disepakati oleh informan A-2, sebagai berikut:

“Penjadwalan yang mengalami kemunduran membuat tujuan kami untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik masih lumayan jauh dari target, ketidaksesuaian jadwal membuat kami tidak bisa melakukan pekerjaan dengan maksimal, mengalami kendala dan tidak efektif”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025)

Kemudian informan A-3 menambahkan pernyataan mengenai efektivitas penerbitan dokumen yang ada di PT Samudera Perdana Selaras, berikut:

“Secara sadar, kami bisa bilang jika masih banyak hal yang menjadikan kinerja kurang efektif dan menghambat tujuan utama, ya contoh yang sering terjadi dan sudah dikatakan sebelumnya, itu berarti efektivitasnya belum mencapai tujuan yang diharapkan. Jadi penjadwalan yang tidak sesuai dan kelancaran sistem web sangat penting untuk memastikan penanganan rantai impor menjadi efektif dan sesuai dengan tujuan utama perusahaan”

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat dianalisa bahwa suatu tujuan jika tidak sesuai dan masih memiliki hambatan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan, maka belum bisa dikatakan penanganan penerbitan dokumen mencapai efektivitasnya. Hasil observasi, penerbitan dokumen *delivery order* di PT Samudera Perdana Selaras dalam menangani barang milik PT Yih Quan belum bisa memuaskan pelanggan disebabkan oleh kendala signifikan pada ketidakpastian jadwal penerbitan dokumen yang sudah dijadwalkan. Gangguan ini menghambat proses penginputan dan verifikasi dokumen, hambatan yang lain yaitu, keterlambatan pengiriman dokumen B/L serta kepengurusan

dokumen B/L menjadi *waybill* yang merupakan persyaratan wajib menjadikan tidak tercapainya tujuan perusahaan.

4. Perubahan Nyata Proses Penerbitan Dokumen *Delivery Order*

Salah satu indikator paling krusial dalam menilai efektivitas sistem administrasi dan operasional adalah perubahan nyata. Menunjukkan bahwa ada perbaikan dalam aspek teknis, seperti percepatan waktu penerbitan dokumen dan pengurangan pada terjadinya keterlambatan. Perubahan nyata menjadi tolak ukur keberhasilan karena proses penerbitan dokumen *delivery order* yang efektif harus mampu mengatasi berbagai hambatan selama ini mengganggu kelancaran operasional.

Kegiatan wawancara mengenai perubahan nyata yang dilakukan oleh peneliti dengan informan A-1 sebagai berikut:

“Sebenarnya, perubahan yang paling kami harapkan adalah percepatan waktu penerbitan dokumen dan penurunan kesalahan terjadinya downtime pada sistem web. Selama ini, waktu yang dibutuhkan untuk dokumen B/L sampai kepada kami dirasa terlalu lama”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Informan A-1 didukung oleh wawancara dengan informan A-2 sebagai berikut:

“Namun, perubahan itu belum sepenuhnya terlaksana. Meskipun terus dilakukan evaluasi setiap divisi, tapi gangguan sistem web dan keterlambatan penerimaan dokumen B/L itu sangat tidak bisa diprediksi jadi dampaknya belum terlalu keliatan”

(Wawancara Informan A-2, 2 Juni 2025)

Wawancara dengan informan A-3 sebagai berikut:

“Kami perlu memperbaiki dan meminta pihak pelayaran untuk selalu melakukan pemeliharaan sistem web yang kita lakukan sebagai complain kita sebagai pihak jasa dan terus follow up kepada PT Yih Quan untuk mengirimkan B/L sesuai dengan penjadwalan”

(Wawancara Informan A-3, 2 Juni 2025)

Observasi yang dilakukan oleh peneliti menghasilkan analisa bahwa sistem administrasi dan operasional saat ini belum mencapai tingkat efektivitas yang diinginkan terutama pada perubahan nyata di lapangan. PT Samudera Perdana Selaras harus melakukan strategi baru untuk menghasilkan perubahan yang signifikan.

Kesimpulan dari efektivitas proses penerbitan dokumen yang ada di PT Samudera Perdana Selaras adalah pemahaman program pada perusahaan sudah dilakukan secara efektif namun masih ada indikator efektivitas perusahaan yang belum efektif yaitu ketepatan waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

4.2.2. Kendala Penerbitan *Document Delivery order* Impor pada *Less than container load* (LCL) Milik PT Yih Quan Oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras

Dalam hal ini, peneliti ingin melakukan observasi kendala dalam penerbitan dokumen *delivery order* impor untuk pengiriman *less than container load* milik PT Yih Quan oleh PT Samudera Perdana Selaras, proses penerbitan dokumen seringkali menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambatan kelancaran proses impor yang berjalan di operasional perusahaan. Observasi dilakukan dengan melakukan wawancara dengan informan A-1 sebagai berikut:

“Seringkali masalah yang timbul tidak hanya disebabkan oleh faktor internal namun juga faktor eksternal. Kasus yang kami temukan pada permasalahan penerbitan dokumen cukup kompleks. Bisa jadi kesalahan dari pihak kami maupun dari pihak ketiga”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Informan A-2 menambahkan persetujuan sama dengan informan A-1 sebagai berikut:

“Perusahaan kami tentunya tidak ingin terjadi kendala yang akan merugikan kami. Beberapa faktor bisa saja diluar dari kendala kami, tentunya kami juga sudah melakukan cara agar kendala-kendala yang terdapat di perusahaan baik internal maupun eksternal tidak sering terjadi”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025)

Persamaan pendapat A-2 dengan informan A-3 sebagai berikut:

“Kami sebagai jasa EMKL terus berupaya tidak terjadinya kendala-kendala yang berakibat pada efektivitas penerbitan dokumen *delivery order* barang impor *less than container load*. Namun faktor internal yang terjadi meliputi keterbatasan SDM dan kurangnya koordinasi dan komunikasi antara divisi, kemudian faktor eksternal juga menjadi salah satu kendala yaitu perubahan regulasi kapabean, keterlambatan pengiriman dokumenm sistem web pelayaran mengalami *downtime*, serta penukaran B/L ke *waybill*.

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Berdasarkan wawancara dan observasi diatas, maka diidentifikasi hambatan dari faktor internal dan factor eksternal, sebagai berikut:

1. Faktor Internal

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu faktor internal yang menjadi penghambat PT Samudera Perdana Selaras adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Jumlah staff di divisi operasional menyebabkan beban kerja yang berlebihan. Ketika permintaan impor *less than container load* sedang meningkat, staff harus menangani tumpukan pekerjaan yang menyebabkan tidak efektif. Kondisi ini akan menurunkan konsesntrasi, meningkatkan risiko kesalahan dan memperlambat respon terhadap masalah yang terjadi.

Wawancara yang dijelaskan oleh informan A 1 mengenai keterbatas sumber daya manusia, sebagai berikut:

“Kami menyadari pentingnya jumlah anggota dalam setiap divisi yang ada di perusahaan agar tercapainya efektivitas kinerja yang dilakukan. Saat ini perusahaan sedang mengkaji apakah penambahan tenaga kerja akan mempengaruhi hambatan-hambatan yang ada di perusaha, jika setiap orang harus menerima *job* yang berlebihan tidak sesuai kemampuan yang seharusnya”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Wawancara dengan informan A 2 selaku staff divisi operasional, sebagai berikut:

“Pengaruh SDM itu sangat besar, terlebih saya adalah staff yang terjun langsung ke lapangan dalam menangani permasalahan mengenai penerbitan dokumen *delivery order*, terkadang kendala-kendala yang tidak bisa saya handle sendirian, namun harus saya lakukan sendiria, hal ini menambahkan beban kerja kepada diri saya sendiri”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025)

Dukungan mengenai faktor internal perusahaan juga dikatakan oleh informan A-3, sebagai berikut:

“Kami sering menghadapi tumpukan pekerjaan, terutama jika banyak kendala dalam keterlambatan dokumen jadi perkerjaan tidak sesuai *timeline* yang ada. Masih banyak hal yang menjadikan kinerja kami kurang efektif, jika kinerja kami tidak efektif pengaruhnya akan menyebar, bisa ke pelanggan dan pengeluaran barang impor”

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Observasi dan wawancara peneliti menganalisa bahwa jumlah SDM yang kurang memadai dalam artian setiap orang memiliki beban kerja yang berlebihan menjadikan faktor hambatan internal perusahaan. Kekurangan sumber daya manusia ini dapat meluas, termasuk akan mempengaruhi penurunan kepuasan pelanggan dan potensi kesalahan lainnya, menunjukkan bahwa staff memiliki beban kerja yang banyak tidak sesuai dengan

b. Kurangnya Koordinasi dan Komunikasi Antar Divisi

Koordinasi anatar divisi mengenai informasi penting sering kali tidak disampaikan tepat waktu atau bahkan tidak sampai ke tim relevan. Mengakibatkan penundaan dan pengulangan penyelarasan penjadwalan. Kurangnya koordinasi ini berdampak langsung pada penurunan efektivitas kinerja atau *flow* perusahaan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A 1 sebagai berikut:

“Menurut saya yang sudah saya alami sebelumnya, koordinasi antar tim memiliki ruang untuk memperbaiki. Ada saat-saat dimana koordinasi kami semuanya berjalan dengan lancar, tapi tidak jarang juga ketika semua pekerjaan sedang banyak kami menurunkan kualitas koordinasi secara tidak sadar karena fokus yang terpecahkan”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Wawancara peneliti mendapatkan dukungan dari informan A-2. Sebagai berikut:

“Saya rasa, penyalarsan tujuan juga harus di koordinasikan. Seperti, jika divisi impor harus menyelesaikan dan memprioritaskan proyek tujuan A namun proyek yang akan mendatang seperti barang impor *less than container load* tidak dikerjakan sesuai *timeline*”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025)

Informan A 3 menambahkan permasalahan koordinasi antar tim yang kurang, sebagai berikut:

“Peran dari ketua divisi untuk memberikan briefing yang teratur itu perlu dikarenakan hal ini bisa minimalisir kurangnya koordinasi kita sebagai EMKL PT Samudera Perdana Selaras. Namun kami masih belum bisa konsisten melakukan hal itu”

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti maka dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa faktor internal yang sering menghambat efektivitas proses penerbitan dokumen adalah keterbatasan SDM serta kurangnya koordinasi dan komunikasi antar divisi.

2. Faktor Eksternal

a. Keterlambatan Pengiriman B/L Dari Negara Asal

Keterlambatan dalam pengiriman B/L dapat menyebabkan masalah besar dalam impor. B/L adalah dokumen penting untuk mendapatkan dokumen *delivery order* dan mengambil barang. Jika B/L tidak tiba tepat waktu, proses administrasi terhambat, barang tidak bisa diambil, dan distribusi tertunda. Ini

dapat mengakibatkan biaya tambahan seperti demurrage dan storage, serta mengganggu alur logistik. Keterlambatan B/L juga mempengaruhi arus kas perusahaan dan dapat membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Oleh sebab itu, penting untuk ada manajemen yang baik antara eksportir, pengirim, dan pihak terkait agar B/L diterima tepat waktu., sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-1 sebagai berikut:

“B/L merupakan dokumen penting yang harus kami terima sesuai jadwal. Jika dokumen ini terlambat, maka proses administrasi kami akan terhenti, sehingga penerbitan dokumen delivery order akan tertunda dan barang tidak bisa diambil segera”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Wawancara peneliti mendapatkan dukungan dari informan A-2. Sebagai berikut:

“Koordinasi yang baik dan pemantauan secara proaktif terhadap status dokumen selama proses pengiriman internasional sangat diperlukan agar dokumen B/L dapat diterima tepat waktu. Dengan demikian, proses penerbitan D/O dan pengambilan barang dapat berjalan tanpa hambatan”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025)

Wawancara peneliti dengan informan A-3, sebagai berikut:

“Kami berupaya meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan eksportir dan shipping line agar dokumen B/L dapat dikirim tepat waktu. Pemantauan secara proaktif terhadap status dokumen selama proses pengiriman internasional juga kami lakukan untuk meminimalkan risiko keterlambatan”

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Kesimpulan mengenai ketidakefisienan dalam proses impor akibat terlambatnya pengiriman *Bill of Lading* (B/L) menunjukkan bahwa keterlambatan tersebut menghalangi penerbitan dokumen *delivery order*, yang merupakan syarat utama untuk mengambil barang impor di pelabuhan. Ini mengakibatkan penundaan dalam distribusi barang, menambah biaya seperti

demurrage dan penyimpanan, serta mengganggu arus kas dan jadwal pengiriman kepada pelanggan. Ketidakakuratan dalam pengelolaan dokumen ini menunjukkan bahwa koordinasi dan komunikasi antar pihak yang terlibat tidak berjalan dengan baik, sehingga berdampak buruk pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Oleh karenanya, pengelolaan dokumen yang tepat waktu dan koordinasi yang baik sangat krusial untuk meningkatkan efektivitas proses impor dan menjaga kelancaran rantai pasokan perusahaan.

b. Terjadinya *Downtime* Pada Sistem Web Pelayaran

Faktor lainnya yang menyebabkan ketidakefisienan proses penerbitan dokumen di EMKL PT Samudera Perdana Selaras adalah *downtime* pada sistem web pengiriman. Waktu henti ini adalah gangguan di mana sistem daring yang digunakan untuk mengelola dokumen dan informasi pengiriman barang oleh perusahaan pengiriman tidak berfungsi. Saat sistem web pengiriman mengalami waktu henti, akses ke data penting seperti status pengiriman, penerbitan Bill of Lading (B/L), dan dokumen Delivery Order (D/O) akan terhalang. Menurut informan A-1 di PT Samudera Perdana Selaras sebagai berikut:

“Saat sistem web pelayaran down, kami tidak bisa mengakses dokumen yang dibutuhkan untuk proses administrasi, sehingga pengambilan barang di pelabuhan tertunda termasuk barang impor *less than container load* milik PT Yih Quan”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Wawancara peneliti mendapatkan dari informan A-2. Sebagai berikut:

“Kami secara teratur melakukan komunikasi yang *intens* dengan pihak pelayaran untuk mengurangi kemungkinan terjadinya *downtime* pada sistem web mereka. Keandalan dan kestabilan sistem ini sangat penting untuk menjamin kelancaran proses impor, sebab adanya gangguan teknis dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengelolaan dokumen penting seperti Bill of Lading dan Delivery Order. Dengan memastikan performa

sistem tetap dalam kondisi baik, kami dapat menjaga efisiensi operasional serta mencegah hambatan yang bisa berpotensi menghasilkan biaya tambahan dan gangguan pada rantai pasokan perusahaan”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025”

Wawancara peneliti dengan informan A-3, sebagai berikut:

“*Downtime* pada sistem web pelayaran secara langsung mengganggu proses penerbitan dokumen *Delivery Order* milik PT Yih Quan. Saat sistem tidak berfungsi, akses ke data dan fitur yang diperlukan untuk pengajuan, pemrosesan, serta pencetakan dokumen *delivery order* terhambat atau bahkan tidak bisa dilakukan sama sekali. Menurut saya situasi dan kondisi ini mengakibatkan keterlambatan dalam pengambilan barang impor di pelabuhan, memperpanjang waktu tunggu, dan berisiko menimbulkan biaya tambahan seperti *demurrage* dan *storage*. Selain itu, waktu henti juga mengurangi efisiensi operasional dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena terjadinya keterlambatan distribusi barang. Oleh karena itu, keandalan sistem web pelayaran sangatlah krusial agar proses administrasi dan logistik di PT Yih Quan dapat berlangsung dengan baik tanpa adanya masalah teknis”

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Berdasarkan pengamatan di lapangan, *downtime* pada sistem web pelayaran muncul sebagai faktor eksternal yang menghalangi efektivitas dalam penerbitan dokumen *delivery order*. Selama waktu henti ini, proses administrasi yang berkaitan dengan pengajuan dan pencetakan dokumen *delivery order* mengalami penundaan karena akses ke sistem menjadi terbatas atau bahkan hilang. Situasi ini mengakibatkan penumpukan tugas, keterlambatan pengambilan barang di pelabuhan, serta berpotensi menambah biaya seperti *demurrage* dan *storage*. Pengamatan juga menunjukkan bahwa gangguan ini berpengaruh langsung terhadap penurunan efisiensi operasional serta memperlambat proses distribusi barang impor kepada pelanggan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kehandalan sistem web pelayaran memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran proses penerbitan dokumen *Delivery Order* di perusahaan.

c. Proses Penukaran B/L Menjadi *Waybill*

Penukaran B/L menjadi *waybill* adalah syarat wajib untuk pengambilan dokumen *delivery order* barang impor *less than container load*. Namun, proses ini menghambat efektivitas kinerja yang dilakukan oleh PT Samudera Perdana Selaras dikarenakan penukaran harus melalui *offline* ke pihak pelayaran. Berikut adalah wawancara dengan informan A-1 PT Samudera Perdana Selaras sebagai berikut:

“Dalam proses penerbitan dokumen *delivery order* harus melengkapi persyaratan administrasi termasuk *waybill* ini, jika dari pengiriman B/L saja terlambat pasti penukaran *waybill* juga terhambat, belum lagi jika dalam penukaran terdapat kesalahan faktur komersial. Efektivitas dalam proses selanjutnya juga akan berpengaruh termasuk dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni 2025)

Wawancara informan A-2 mengenai proses penukaran B/L menjadi *waybill* sebagai berikut:

“Jadi B/L biasanya diterbitkan sebagai dokumen asli yang bisa dinegosiasikan dan berfungsi sebagai dokumen kepemilikan barang. Sedangkan *waybill* adalah dokumen yang tidak memerlukan dokumen fisik untuk penyerahan barang dan lebih sederhana. Namun, proses mengubah dokumen B/L menjadi *waybill* memerlukan persetujuan dari berbagai pihak, termasuk shipping line dan eksportir, serta pengecekan ulang data agar tidak ada kesalahan. Proses ini sering kali memakan waktu karena harus memastikan dokumen baru benar-benar valid dan sesuai aturan.”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni 2025)

Wawancara dengan informan A-3, sebagai berikut:

“Jadi masih banyak perusahaan pelayaran tetap bergantung pada metode manual untuk pengelolaan dokumen impor termasuk pengurusan dokumen *waybill*. Ini memperlambat proses pertukaran karena harus menunggu dokumen fisik, tanda tangan, atau pengiriman dokumen antar negara.”

(Wawancara informan A-3, 2 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras disebabkan oleh proses penukaran B/L ke *waybill* yang memakan waktu

lama. Proses penukaran dokumen melibatkan banyak pihak seperti shipping line, freight forwarder semua dokumen dilakukan secara manual atau secara offline. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meminimalisir keterlambatan proses penerbitan dokumen delivery order yang masih belum efektif.

4.2.3. Pendukung Penerbitan Dokumen *Delivery Order* Pada *Less than Container Load*

a. Kesiapan Infrastruktur Dasar Dalam Proses Penerbitan Dokumen *Delivery Order* Pada *Less than Container Load* (LCL)

Kesiapan infrastruktur dasar merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung kelancaran penerbitan dokumen Delivery Order, terutama pada sistem pengiriman Less than Container Load (LCL) yang melibatkan banyak pihak dan dokumen digital.

EMKL PT Samudera Perdana Selaras telah menyediakan perangkat-perangkat pendukung utama yang dibutuhkan untuk operasional berbasis digital. Salah satu faktor pendukung utama dalam proses penerbitan dokumen Delivery Order (D/O) di EMKL PT Samudera Perdana Selaras adalah kesiapan infrastruktur dasar yang memadai. Perusahaan telah menyediakan komputer dan perangkat teknologi informasi (IT) di setiap divisi yang terlibat langsung dalam pengurusan dokumen, khususnya pada bagian dokumentasi dan administrasi. Ketersediaan perangkat ini memungkinkan staf untuk mengakses, mengelola, dan memproses dokumen dengan lebih efisien serta mengurangi ketergantungan terhadap proses manual.

Selain itu, perusahaan juga didukung oleh koneksi internet yang stabil dan cepat, yang sangat penting dalam proses pengajuan dan verifikasi dokumen secara daring melalui sistem web milik perusahaan pelayaran. Sistem ini

digunakan untuk mengakses berbagai portal pelayaran internasional seperti MSC, ONE, dan Maersk Line, yang merupakan mitra pengangkutan impor dari negara asal. Melalui sistem ini, staf dapat melakukan berbagai aktivitas digital seperti mengunggah dokumen pendukung (*invoice*, *surat kuasa*), serta mengunduh dokumen penting seperti *Bill of Lading* dan *ETA Waybill*.

EMKL PT Samudera Perdana Selaras juga memiliki akses resmi berupa akun login perusahaan untuk masing-masing web pelayaran, yang berfungsi sebagai identitas legal perusahaan dalam sistem digital pelayaran. Dengan akun ini, proses permintaan dan verifikasi dokumen Delivery Order dapat dilakukan secara langsung oleh pihak internal perusahaan tanpa perlu melalui perantara, sehingga mempercepat waktu proses dan meminimalisir risiko kesalahan.

Kesiapan infrastruktur ini menjadi fondasi penting bagi perusahaan untuk mengelola proses penerbitan dokumen secara digital dan efisien, serta menjadi dasar bagi pengembangan sistem informasi internal yang lebih terintegrasi di masa mendatang.

Berdasarkan wawancara dengan informan A-1 sebagai berikut:

“Di bagian dokumen, kami memang sudah difasilitasi komputer masing-masing dan koneksi internetnya juga stabil. Jadi kalau mau akses sistem pelayaran seperti MSC atau ONE, itu bisa langsung dari kantor tanpa harus menunggu lama,”

(Wawancara informan A-1, 2 Juni)

Berdasarkan wawancara dengan informan A-2 sebagai berikut:

“Kalau untuk masuk ke sistem web pelayaran, perusahaan kami sudah punya akun resmi, misalnya akun untuk login ke ONE dan MSC. Jadi kami tinggal masukan dokumen pendukung dan sistem akan memprosesnya. Ini sangat membantu dibanding metode manual”

(Wawancara informan A-2, 2 Juni)

Kesimpulan pada wawancara yang dilakukan penulis adalah keterangan tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan perangkat dan sistem digital yang tersedia telah menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam proses penerbitan dokumen Delivery Order, khususnya dalam pengelolaan impor Less than Container Load (LCL). Dengan infrastruktur yang tersedia, proses koordinasi internal dapat berjalan lebih lancar, dokumen dapat diproses tepat waktu, serta mengurangi potensi kesalahan input atau keterlambatan akibat sistem manual.

b. Fleksibilitas Layanan

Fleksibilitas layanan dalam penerbitan dokumen Delivery Order menjadi nilai tambah tersendiri bagi EMKL PT Samudera Perdana Selaras. Perusahaan mampu menyesuaikan metode penerbitan dokumen baik secara online melalui sistem web pelayaran maupun secara offline/manual jika terjadi gangguan sistem, seperti error web atau keterlambatan dokumen dari negara asal. Selain itu, tim administrasi dan operasional diberi keleluasaan untuk menyesuaikan proses sesuai kebutuhan pelanggan di lapangan, termasuk memberikan prioritas untuk pengeluaran mendesak serta penggunaan dokumen jaminan apabila *Bill of Lading* asli belum tersedia. Komunikasi intensif dengan pelanggan juga dijaga melalui berbagai kanal seperti email, WhatsApp, dan telepon, guna memastikan transparansi dan kepastian status dokumen. Kemampuan untuk merespons cepat perubahan kondisi menjadikan layanan EMKL tidak hanya prosedural, tetapi juga solutif dan adaptif terhadap tantangan dinamis dalam logistik impor.

Berdasarkan wawancara dengan informan A-2 sebagai berikut:

“Kami biasa pakai sistem online, tapi kalau misalnya sistemnya error atau server pelayaran sedang down, kita langsung alihkan ke pengurusan manual. Jadi staf kami bisa langsung ke kantor pelayaran bawa dokumen fisik”

(Wawancara Informan A-2, 2 Juni 2025)

Berdasarkan wawancara dengan informan A-3 sebagai berikut:

“Kadang dokumen dari luar telat, tapi barang sudah harus dikeluarkan dari pelabuhan. Jadi kami pakai surat jaminan dari customer supaya D/O tetap bisa diterbitkan sementara”

(Wawancara Informan A-3, 2 Juni 2025)

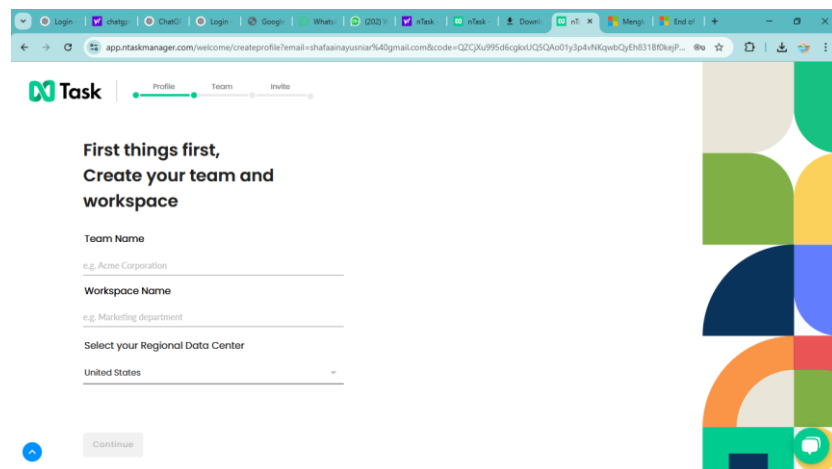
Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan fleksibilitas layanan yang diterapkan oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras terbukti menjadi salah satu faktor kunci dalam menjaga efektivitas proses penerbitan dokumen Delivery Order impor, khususnya pada pengiriman Less than Container Load (LCL). Kemampuan perusahaan dalam menyediakan dua jalur pengurusan dokumen, baik secara online maupun offline, memungkinkan proses tetap berjalan meskipun terjadi kendala teknis pada sistem pelayaran. Selain itu, adaptasi terhadap kondisi lapangan serta kebutuhan pelanggan, seperti pemberian prioritas untuk kontainer mendesak atau penggunaan jaminan dokumen sementara, menunjukkan bahwa perusahaan mampu menawarkan solusi yang cepat dan tepat. Melalui komunikasi aktif dan transparan kepada pelanggan, EMKL juga berhasil membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan layanan. Dengan demikian, fleksibilitas ini tidak hanya menjadi bentuk respons terhadap tantangan operasional, tetapi juga mencerminkan kesiapan perusahaan dalam menghadapi dinamika dunia logistik modern.

4.3. Output Penelitian

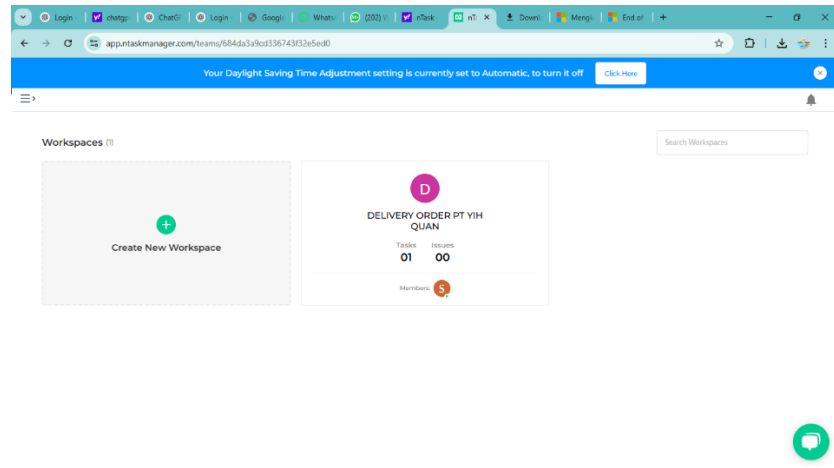
Penelitian yang telah dilakukan dengan pengambilan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi menghasilkan *output* penelitian yang akan diberikan kepada PT Samudera Perdana Selaras khususnya untuk

penerbitan dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan. Output yang diberikan berupa pembuatan akun dan panduan dalam menggunakan sistem penerbitan dokumen yang dilakukan secara *offline*, untuk membuat penjadwalan kegiatan proses penerbitan dokumen impor dengan aplikasi yang bernama nTask, penggunaan aplikasi ini juga berfungsi untuk mencegah kurangnya koordinasi antara divisi impor dan divisi operasional di PT Samudera Perdana Selaras, aplikasi ini menunjang efektivitas dalam menangani keterlambatan penerbitan dokumen *delivery order* milik PT Yih Quan. Berikut adalah penjelasan mengenai aplikasi nTask untuk meningkatkan efektivitas proses penerbitan dokumen *delivery order* di PT Samudera Perdana Selaras:

1. Permulaan Proses: Pembuatan Akun Team dan Menambahkan Task Baru



Gambar 4. 4 Dashbord Pembuatan Akun
Sumber Diolah Penulis, 2025

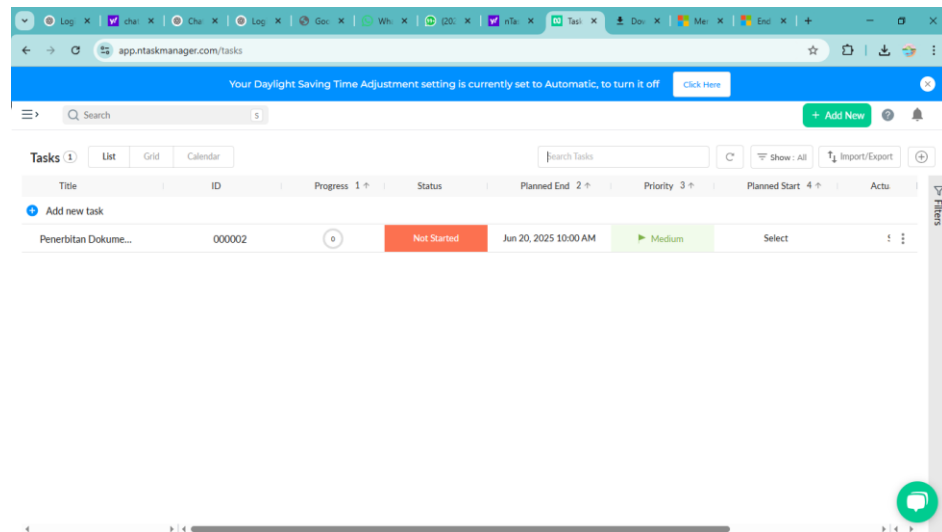


Gambar 4. 5 Penambahan Task Baru
Sumber Diolah Oleh Penulis , 2025

Setiap proses penerbitan dokumen delivery order diawali pembuatan akun team, kemudian pembuatan “tugas baru” di dalam aplikasi nTask. Selanjutnya, pembuatan harus mengklik tombol “+ *Add New Task*” yang tersedia pada menu utama.

Sebagai contoh, sebuah task diberi nama “Penerbitan Dokumen *Delivery Order* PT Yih Quan” dan otomatis mendapatkan ID. Task ini menjadi satu entitas kerja yang akan memuat semua proses, komunikasi, dokumen, dan progress untuk satu dokumen tertentu.

2. Pengisian Detail dan Penjadwalan



Gambar 4. 6 Gambar Pengisian Penjadwalan Team

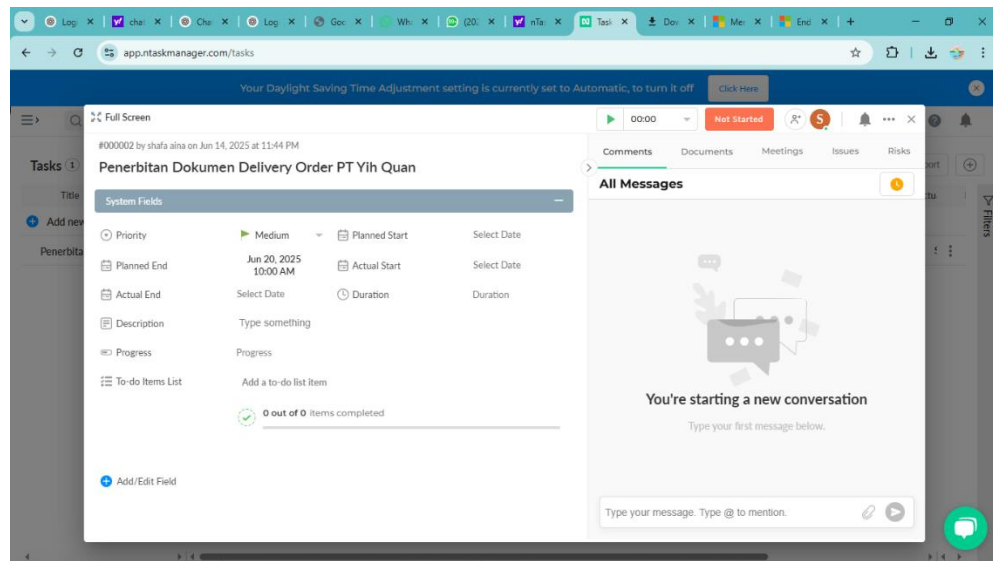
Sumber Diolah Oleh Penulis , 2025

Setelah task dibuat, pengguna diarahkan ke tampilan “*Full Screen Task View*” untuk mengisi detail teknis dan administratif. Dalam tampilan ini, pengguna dapat:

- Menetapkan prioritas tugas (misalnya: Medium)
- Menentukan *planned end* atau tanggal target selesai (contohnya: 20 Juni 2025, pukul 10.00)
- Mengisi deskripsi dengan detail informasi penting (misalnya: Nomor BL, nama kapal dan ETA, dll)

Semua informasi ini dimasukkan secara terstruktur agar memudahkan divisi impor kepada divisi operasional dalam memahami tugas yang harus dilakukan.

3. Checklist dan Progress Monitoring



Gambar 4. 7 Fitur Aplikasi
Sumber Diolah Oleh Penulis , 2025

Salah satu keunggulan sistem ini adalah kemampuan tugas membagi tugas besar menjadi “sub-task atau *checklist*” “verifikasi oleh EMKL” dan “konfirmasi penerimaan” dimasukkan dalam format *to do list* divisi impor dan operasional

4. Kolaborasi Real-Time Lewat Komentar

Dalam nTask terdapat fitur “Comment” di sisi kanan tampilan, yang memungkinkan semua anggota tim untuk berdiskusi langsung dalam task tersebut. Dengan model ini, percakapan tidak tercecer diluar sistem dan setiap tanggapan tercatat sebagai log audit yang rapi.

5. Dokumen dan Rapat Terintegrasi

Fitur “*Document*” digunakan untuk mengunggah file seperti B/L, invoice, dll. Sementara itu fitur “*Meetings*” memungkinkan penjadwalan evaluasi mingguan yang langsung terhubung.

6. Status dan Visualisasi Prioritas

Setiap task memiliki status yang diperbarui, selain itu tugas dapat diberi warna sesuai dengan urutan kepentingan dokumen. Visualisasi ini menentukan eksekusi berdasarkan urgensi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan mengenai nTask diatas, output untuk efektivitas proses penerbitan dokumen *delivery order* barang impor *less than container load* milik PT Yih Quan oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras yaitu penggunaan aplikasi nTask untuk mempercepat kinerja dan penjadwalan yang lebih tertata serta koordinasi antar divisi yang komunikatif. Dengan adanya aplikasi ini dapat meningkatkan komunikasi antar divisi, mengurangi dampak keterlambatan penerbitan dokumen *delivery order*. Aplikasi ini menjadikan solusi bagi PT Samudera Perdana Selaras untuk melaksanakan pekerjaan dengan efektif,