

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu “Analisis Efektivitas Proses Penerbitan Document Delivery Order Impor pada Less than Container Load (LCL) oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras (Studi Kasus pada PT Yih Quan)” sebagai berikut:

1. Efektivitas proses penerbitan dokumen *delivery order* pada pengiriman impor LCL milik PT Yih Quan oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras belum berjalan secara optimal. Meskipun sistem berbasis online telah diterapkan dan pemahaman terhadap prosedur sudah cukup baik di tingkat operasional, namun indikator ketepatan waktu masih menjadi tantangan utama. Terjadinya keterlambatan penerbitan dokumen *delivery order* disebabkan oleh dua faktor dominan, yaitu gangguan teknis pada sistem web pelayaran serta keterlambatan pengiriman dokumen *Bill of Lading* dari negara asal yang kemudian harus dikonversi menjadi *ETA Waybill*. Hal ini berdampak langsung terhadap keterlambatan proses pengeluaran barang di pelabuhan dan menimbulkan potensi kerugian baik secara finansial maupun dari sisi kepuasan pelanggan.
2. Faktor penghambat efektivitas penerbitan dokumen *delivery order* meliputi aspek internal dan eksternal. Dari sisi internal, keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) dan kurangnya koordinasi antar divisi mengakibatkan beban kerja tidak merata serta informasi antar tim tidak tersampaikan secara efisien. Hal ini memperlambat proses pengambilan keputusan dan memengaruhi kecepatan pelayanan dokumen. Sementara dari sisi eksternal,

faktor seperti error sistem web pelayaran dan keterlambatan pengiriman dokumen B/L dari negara asal menjadi hambatan teknis yang berulang dan belum tertangani dengan baik, karena hingga saat penelitian dilakukan, belum tersedia sistem mitigasi atau integrasi internal yang mampu mengantisipasi gangguan tersebut secara sistematis.

3. Faktor pendukung dalam proses penerbitan dokumen meliputi kesiapan infrastruktur dasar seperti tersedianya komputer, koneksi internet stabil, serta akses login resmi ke sistem web pelayaran. Selain itu, perusahaan menunjukkan fleksibilitas layanan dalam menghadapi kendala teknis melalui metode pengajuan dokumen secara offline sebagai alternatif saat sistem online mengalami gangguan. Dukungan dari pelanggan seperti kelengkapan dokumen dari PT Yih Quan serta kerja sama yang baik dengan pihak pelayaran turut memperlancar proses verifikasi dan penerbitan dokumen dalam kondisi normal.

Berdasarkan keempat indikator efektivitas, yaitu pemahaman program, ketepatan waktu, ketercapaian tujuan, dan perubahan nyata, dapat disimpulkan bahwa proses penerbitan dokumen delivery order oleh EMKL PT Samudera Perdana Selaras masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek ketepatan waktu dan sistem mitigasi gangguan. Upaya penguatan koordinasi internal, penambahan personel operasional saat beban kerja tinggi, serta pengembangan sistem informasi internal yang terintegrasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas secara menyeluruh dalam layanan logistik impor.

5.2 Saran

Sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas di PT Samudera Perdana Selaras guna penerbitan dokumen delivery order sebagai berikut:

1. Perusahaan disarankan untuk melakukan beberapa langkah perbaikan.
Penambahan jumlah SDM di divisi operasional untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan
2. Koordinasi antar divisi perlu diperbaiki dengan penggunaan aplikasi manajemen proyek seperti nTask, yang dapat membantu tim dalam memantau tugas dan memastikan komunikasi berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Dengan aplikasi ini, tugas dan progres dapat dipantau secara real-time, serta mengurangi hambatan yang timbul akibat kurangnya koordinasi antar divisi.
3. Perusahaan perlu bekerja sama lebih intensif dengan pihak pelayaran dan eksportir untuk memastikan pengiriman dokumen B/L tepat waktu. Implementasi sistem digital yang lebih efisien juga sangat diperlukan untuk mengurangi ketergantungan pada proses manual dalam penukaran B/L menjadi waybill, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan akurat.

.