

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN DOKUMEN *DELIVERY*
ORDER IMPOR DALAM PENGAMBILAN KONTAINER
PADA PT PELAYARAN TRESNAMUDA SEJATI 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 : Akta Rohmawati

NIM : 40011321650030

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

2025

HALAMAN MOTTO

وُسْعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

“Allah tidak membebani seseorang kecuali menurut kesanggupannya,”

(QS. Al-Baqarah 286)

Keberanian bukanlah tidak adanya rasa takut, tapi lebih pada penilaian bahwa ada yang lebih penting daripada rasa takut itu.

-Franklin D. Roosevelt

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu yang tidak pernah lelah memberikan doa, dukungan, dan semangat. Terima kasih atas segala dedikasi, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan, semoga bapak dan ibu turut bangga.

Kakak serta adik saya yang selalu memberikan *support* dan doa saya mengucapkan banyak terimakasih.

Diri sendiri yang sudah berusaha keras untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Saya mengucapkan banyak terima kasih.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Penyelesaian Dokumen *Delivery Order* Impor
Dalam Pengambilan Kontainer Pada PT Pelayaran
Tresnamuda Sejati Semarang
Nama : Akta Rohmawati
NIM : 40011321650030
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi
Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

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

Dosen Pembimbing:
Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si

Dosen Penguji 1:
Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si

Dosen Penguji 2:
Agung Budiarmo, S.Sos., M.M

(.....)

(.....)

(.....)

Semarang, 29 Juli 2025

Ketua Program Studi

(.....)
Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Akta Rohmawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650030
3. Tempat/Tanggal lahir : Kebumen, 21 Oktober 2002
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl Sikenap, Desa Kalirancang RT 3/ RW 4, Kec.
Alian, Kab. Kebumen, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN DOKUMEN *DELIVERY ORDER* IMPOR DALAM PENGEMBALIAN KONTAINER PADA PT PELAYARAN TRESNAMUDA SEJATI 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 dengan kecurangan yang telah saya lakukan.

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

Semarang, 20 Juni 2025

Pembuat Pernyataan



Akta Rohmawati
NIM 40011321650030

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* impor dan efektivitas realisasi penyelesaian dokumen *Delivery Order (DO)* impor pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang. Permasalahan pada penelitian ini adalah adanya. Ketidakefektifan dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order* dikarenakan adanya ketidaktepatan waktu, *human error*, keterbatasan teknologi dalam penyelesaian dokumen *delivery order* impor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses penyelesaian dokumen DO impor dalam pengambilan kontainer pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang serta menilai efektivitasnya berdasarkan lima indikator yang meliputi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada informan yang meliputi manajer impor dan dua staf bagian impor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses penyelesaian *Delivery Order* meliputi pengurusan manifest impor, pengiriman NOA (*Notice of Arrival*), cetak dokumen, pengecekan status B/L (*Bill of Lading*), *entry* nomor *Delivery Order* yang akan *release*, proses *release DO*, dan perpanjangan *Delivery Order*. Berdasarkan hasil analisis dengan lima indikator efektivitas dapat disimpulkan bahwa proses penyelesaian dokumen *delivery order* di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati belum tercapai secara optimal. Berdasarkan temuan penelitian tersebut maka dirumuskan saran berupa penyusunan SOP proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* sebagai acuan bagi karyawan serta pengembangan ke proses digital untuk meningkatkan efektivitas proses penyelesaian DO impor. Namun demikian, perusahaan telah didukung oleh sumber daya manusia yang berpengalaman serta fasilitas teknologi dasar seperti komputer, printer, akses internet, dan integrasi sistem dengan portal pelayaran. Berdasarkan hasil analisis, peneliti memberikan output terapan berupa *SOP (Standart Operating Procedure)* Penyelesaian Dokumen DO yang dapat digunakan oleh karyawan sebagai acuan untuk proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* impor.

Kata Kunci: *Delivery Order, Pengurusan Dokumen, Efektivitas, Impor, Logistik,*

ABSTRACT

This study discusses how the process of completing import Delivery Order documents and the effectiveness of the realization of the completion of import Delivery Order (DO) documents at PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang. The problem in this study is the existence of. Ineffectiveness in the process of completing delivery order documents due to inaccuracy of time, human error, technological limitations in completing import delivery order documents. The purpose of this study is to analyze the process of completing import DO documents in container pickup at PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang and assess its effectiveness based on five indicators which include program understanding, on target, on time, achievement of objectives, and real changes. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation and interviews with informants including the import manager and two import staff. The results of this study indicate that the Delivery Order completion flow includes processing import manifests, sending NOA (Notice of Arrival), printing documents, checking the B/L (Bill of Lading) status, entering the Delivery Order number to be released, the DO release process, and the Delivery Order extension. Based on the results of the analysis with five effectiveness indicators, it can be concluded that the delivery order document completion process at PT Pelayaran Tresnamuda Sejati has not been achieved optimally. Based on the research findings, suggestions were formulated in the form of developing an SOP for the Delivery Order document completion process as a reference for employees and developing a digital process to increase the effectiveness of the import DO completion process. However, the company has been supported by experienced human resources and basic technological facilities such as computers, printers, internet access, and system integration with shipping portals. Based on the analysis results, the researcher provided an applied output in the form of an SOP (Standard Operating Procedure) for DO Document Completion that can be used by employees as a reference for the import Delivery Order document completion process.

Keywords: *Delivery Order, Document Processing, Effectiveness, Import, Logistics,*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian serta dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penelitian maupun dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti. S.Sos., M.Si selaku Kaprodi Manajemen dan Administrasi Logistik sekaligus dosen pembimbing beserta seluruh staf dan para dosen yang telah memberikan bekal pengetahuan dan pembinaan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti Pendidikan di Universitas Diponegoro.
4. Dr. Edy Raharja, SE., M.Si. dan Agung Budiarmo S.Sos., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan perbaikan kepada penulis.
5. Kepada karyawan PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Cabang Semarang yang telah membantu dan memberikan pengarahan serta masukan selama penulis melaksanakan kegiatan magang dan penelitian lapangan.

6. Teman-teman mahasiswa program studi Manajemen dan Administrasi Logistik angkatan tahun 2021 terutama teman satu bimbingan yang selalu memberikan semangat dan saling bertukar pikiran ketika proses penyusunan tugas akhir.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun. Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat banyak kesalahan. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat khususnya bagi penulis dan pada umumnya bagi para pembaca.

Semarang, 20 Juni 2025
Penulis



Akta Rohmawati
NIM 40011321650030

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Balakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Operasional	8
2.1.2 Manajemen Perencanaan	9

2.1.3 Definisi Efektivitas	9
2.1.4 <i>Delivery Order</i>	13
2.1.5 Pengertian Impor.....	14
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	18
2.2.1 Penelitian yang dilakukan oleh David Ginting dan Elgrace Siska (2021)	18
2.2.2 Penelitian yang dilakukan oleh Arief Budi Nugroho (2020).....	19
2.2.3 Penelitian yang dilakukan oleh Latifah Dwi Handayani, Nofrisel, dan Endang Sugiharti (2020)	20
2.2.4 Penelitian yang dilakukan oleh Ghaza Tri Adhila (2024)	20
2.2.5 Penelitian yang dilakukan oleh Fahreza ahmad syaputra dan Juli Prastyorini (2020)	21
2.2.6 Penelitian yang dilakukan oleh R. A.P.J. Sultra, R. M. C. Nabela, G Wibisono dan D. P. Sirait (2020).....	22
2.2.7 Penelitian yang dilakukan oleh Reynaldy Nender, Gabriela Priscilla Pangaribuan, Rehani Fitriana Sugiyanto (2021).....	22
2.2.8 Penelitian yang dilakukan oleh Yeni Sumantri (2020).....	23
2.2.9 Penelitian yang dilakukan oleh Walter W.C. Chung, Michael F.S. Chan and Stanley Y. C. Wong (2021).....	23
2.2.10 Penelitian yang dilakukan oleh Ariel Vicrihadi,, Honny Fiva Akira Sembiring., dan Yolla Ayutia (2021).....	24
2.3 Alur Kerangka Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	32
3.3 Fenomena Penelitian	32
3.4 Sumber Data Penelitian	35
3.5 Penentuan Informan Penelitian	36
3.6 Instrumen Penelitian.....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.8 Teknik Analisis Data	39
3.9 Triangulasi Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang	43
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	45
4.1.3 Struktur Organisasi	46
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	48
4.2.1 Proses Penyelesaian Dokumen Impor <i>Delivery Order</i> Pada Pengambilan Kontainer di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.	49
4.2.2 Efektivitas Penyelesaian Dokumen <i>Delivery Order</i> impor dalam pengambilan <i>container</i> pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang....	77
4.3 Output Penelitian Terapan.....	100
BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103

5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penanganan DO Impor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Cabang Semarang Bulan Juli - Desember 2024.....	2
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian	33
Tabel 3.2 Penentuan Informan Penelitian	37
Tabel 4.1 Matriks Efektivitas Output Flowchart Penyelesaian Delivery Order Impor	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian	30
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Kualitatif.....	40
Gambar 4.1 logo perusahaan PT Pelayaran Tresnamuda Sejati	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Departemen Dokumen Impor.....	46
Gambar 4.3 SOP Penyelesaian Dokumen Delivery Order Impor Pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	108
Lampiran 2 Transkrip Hasil wawancara	110
Lampiran 3 Biodata Peneliti.....	132
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	133
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	134
Lampiran 6 Delivery Order.....	136
Lampiran 7 Gambar Delivery Order yang sudah diperpanjang	137