

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Balakang Masalah

Transportasi laut merupakan bagian penting dalam sistem logistic internasional, memainkan peran vital dalam pengangkutan barang antarnegara. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, sistem pelayaran mencakup angkutan di perairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan maritime (Indonesia, 2008). Dalam konteks ini, perusahaan pelayaran berperan penting dalam mendukung kelancaran arus barang masuk dan keluar melalui penerbitan dokumen-dokumen logistic, salah satunya *Delivery Order* (DO) (Djamaluddin, 2024)

Dokumen *Delivery Order* memiliki fungsi *administrative* yang penting, terutama untuk menghindari kesalahan dalam pengiriman barang. Dokumen ini diterbitkan oleh perusahaan pelayaran atau pemilik kontainer sebagai bukti keabsahan bahwa pemilik barang telah menyewa kontainer tersebut dari sarana pengangkut dalam pengiriman barang. Dalam penerbitan dokumen *delivery order* perusahaan pelayaran akan menagihkan biaya yang perlu dibayarkan oleh pemilik barang dan beberapa dokumen pendukung sebagai syarat utama untuk penebusan atau penerbitan dokumen *Delivery Order* yang perlu dilampirkan juga oleh pemilik barang tersebut. (Zuldani, 2024)

PT Pelayaran Tresnamuda Sejati merupakan salah satu perusahaan agen pelayaran atau biasa disebut *shipping agency* yang ada di Indonesia sebagai pemilik angkutan laut dan pemilik *container*. Sebagai perusahaan pelayaran atau pemilik *container* memiliki tugas untuk menerbitkan dokumen *delivery order* yang memiliki fungsi *administrative* yang penting, terutama untuk menghindari kesalahan dalam pengiriman barang. Berikut merupakan tabel data jumlah penanganan DO impor PT pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang dalam periode Juli hingga Desember 2024.

Tabel 1.1 Jumlah Penanganan DO Impor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Cabang Semarang Bulan Juli - Desember 2024

No	Bulan	Jumlah DO yang ditangani	Jumlah DO yang selesai ditangani	Jumlah DO yang gagal terselesaikan
1.	Juli	645	642	3
2.	Agustus	812	804	8
3.	September	566	563	3
4.	Oktober	759	755	4
5.	November	655	652	3
6.	Desember	780	775	5
	Total	4217	4191	26

Sumber: Hasil Observasi, 2024

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 1.1, terlibat dalam rentang waktu Juli hingga Desember 2024, staf dokumen impor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang menangani 4.217 dokumen *delivery order*. Rinciannya adalah sebagai berikut: Juli terdapat 645 jumlah DO yang ditangani dan terdapat 3 dokumen yang gagal terselesaikan. Pada bulan Agustus terdapat 812 dokumen DO yang ditangani

dengan 8 jumlah DO yang gagal terselesaikan, di bulan September terdapat 566 dokumen DO yang ditangani namun terdapat 3 dokumen yang gagal terselesaikan. Bulan Oktober menangani 759 dokumen *Delivery Order* dengan 4 dokumen DO yang gagal terselesaikan, dan di bulan Desember terdapat 780 dokumen DO dengan 8 dokumen DO yang gagal terselesaikan. Sehingga terdapat 4191 dokumen DO yang berhasil terselesaikan.

Selama proses penyelesaian dokumen *delivery order* impor, staff dokumen impor sering menemukan kendala/hambatan yang mengakibatkan dokumen *delivery order* gagal *release*. Hal ini seperti ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian dokumen *delivery order*, sering terjadinya kesalahan human *error* serta adanya faktor teknologi yang mengalami lambat loading. Kendala dan hambatan menyebabkan kompleksitas waktu dalam pereleasean dokumen sehingga terdapat ketidakefektifan dalam penanganan dokumen *delivery order*.

Proses penyelesaian dokumen DO dikatakan baik, jika *lead time release Delivery Order* 10 menit setelah *consignee* melakukan pembayaran di kasir. Sesuai dengan *Key Performance Indicator* (KPI) yaitu 10 menit. Namun, keadaannya seringkali DO di *release* tidak sesuai dengan waktu KPI yang telah ditentukan dikarenakan berbagai kendala seperti dokumen yang dibawa oleh *customer* belum memenuhi persyaratan sehingga menghambat pereleasean DO. Selain itu kelengkapan persyaratan untuk pengambilan DO juga perlu dipenuhi meliputi *Bill of Lading* (B/L), surat kuasa, surat peminjaman *container*, dan *invoice*. Dalam praktiknya di perusahaan seringkali masih menemukan ketidaklengkapan persyaratan dari *consignee*, hal

tersebut menjadi hambatan dalam pereleasean DO (Wawancara dengan staff dokumen impor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang pada tanggal 29 November 2024)

Dari segi teknologi masih sering dijumpai berbagai kendala yang menghambat kelancaran proses tersebut hal tersebut dikarenakan sistem yang ada belum sepenuhnya mendukung digitalisasi secara optimal. Beberapa permasalahan yang muncul dari hal tersebut seperti *website* pendukung seperti TPKS dan portal Wan Hai yang kerap mengalami *error*, sehingga menghambat proses *upload* dokumen *Delivery Order* (DO) maupun proses *log in* akun staf impor. Selain itu, sistem internal perusahaan yang masih menggunakan program berbasis DOS (*Disk Operating System*) juga kerap mengalami gangguan seperti *error* dan waktu *loading* yang terlalu lama. Hal ini tentu berdampak pada terhambatnya proses penyelesaian dokumen impor secara keseluruhan. (Wawancara dengan staff dokumen impor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang pada tanggal 29 November 2024)

Tidak hanya terbatas pada aspek ketidak tepatan waktu dan teknologi, kendala juga muncul dari sisi *human error*, seperti kesalahan pemberian stempel pada dokumen DO, kesalahan dalam *entry data*, hingga ketidaktepatan dalam memilih file yang akan dicetak. Kesalahan-kesalahan tersebut menunjukkan adanya ketidaktepatan staf dalam menjalankan prosedur kerja yang seharusnya.

Permasalahan-permasalahan tersebut menyebabkan proses penyelesaian dokumen impor tidak berjalan dengan efektif. Dampaknya tidak hanya berupa

keterlambatan kerja dan penurunan kualitas dokumen, tetapi juga berpengaruh terhadap ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan *Delivery Order*. Untuk mengetahui efektif atau tidaknya proses penyelesaian dokumen *delivery order* diperlukan pengukuran indikator efektifitas. Dalam hal ini dianalisis dengan lima indikator efektivitas yang meliputi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata (Sutrisno, 2007). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji sejauh mana kesesuaian penyelesaian dokumen *delivery order* dengan penilaian indikator efektivitas tersebut serta bisa mengetahui upaya perbaikan yang dapat diterapkan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN DOKUMEN *DELIVERY ORDER* IMPOR DALAM PENGAMBILAN KONTAINER PADA PT PELAYARAN TRESNAMUDA SEJATI SEMARANG.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dinyatakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Proses Penyelesaian Dokumen *Delivery Order* Impor Dalam Pengambilan Kontainer Pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang?
2. Bagaimana efektivitas realisasi penyelesaian dokumen *Delivery Order* Impor dalam pengambilan Kontainer pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, berikut adalah tujuan dilakukannya penelitian

1. Menganalisis Proses Penyelesaian Dokumen *Delivery Order* Impor Dalam Pengambilan Kontainer Pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.
2. Menganalisis realisasi Efektivitas Penyelesaian Dokumen *Delivery Order* Impor Dalam Pengambilan Kontainer Pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah pada mahasiswa dengan mendapatkan wawasan secara teori serta praktek dari narasumber secara langsung. Penelitian ini juga dapat meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam berpikir kritis, pengelolaan data, serta komunikasi dalam menyusun Tugas Akhir yang terstruktur dan berbasis bukti khususnya terkait efektivitas penyelesaian Dokumen *Delivery Order* Impor Dalam Pengambilan Kontainer Pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.

2. Bagi Program Studi

Bagi PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi konkret dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian dokumen *delivery order* yang berdampak langsung pada kelancaran alur impor barang. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dapat mengidentifikasi kendala spesifik dan solusi untuk mempercepat proses pengeluaran barang dari pelabuhan,

sehingga dapat mengurangi biaya dan waktu tunggu. Rekomendasi dari penelitian ini juga diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengoptimalkan kinerja operasional dan meningkatkan daya saing dalam industri logistik.

3. Bagi Perusahaan

Bagi PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi konkret dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian dokumen impor *delivery order* yang berdampak langsung pada kelancaran alur impor barang. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dapat mengidentifikasi hambatan spesifik dan solusi untuk mempercepat proses pengeluaran barang dari pelabuhan, sehingga dapat mengurangi biaya dan waktu tunggu. Rekomendasi dari penelitian ini juga diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengoptimalkan kinerja operasional dan meningkatkan daya saing dalam industri logistik.