

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan PT Pelayaran Tresnamuda Sejati

Semarang

PT Pelayaran Tresnamuda Sejati atau biasa disebut PT TMS merupakan perusahaan yang didirikan pada tahun 1986 oleh Bapak David V. Lengkong dan Ibu Emmy Wijaya. Saat ini memiliki sudah memiliki kantor di seluruh kota besar di Indonesia yaitu Di Pulau Jawa meliputi Jakarta, Surabaya, Semarang; di Pulau Sumatera meliputi Belawan/Medan dan Panjang/Bandar Lampung; di Pulau Kalimantan meliputi Pontianak, Banjarmasin dan Samarind, dan di Pulau Sulawesi/Celebes meliputi Makassar dan Palu (PT Pelayaran Tresnamuda Sejati, 2025)

Tresnamuda Sejati disebut juga TMS Lines adalah pemilik kapal, operator dan bisnis agensi. TMS Lines menawarkan layanan dalam kontainer untuk layanan domestik dari Jakarta ke Panjang (Bandar Lampung) dan sebaliknya dan untuk layanan Internasional dari seluruh pelabuhan besar di Indonesia hingga Asia, Timur Tengah, Eropa, AS & Pantai Barat Amerika Selatan. Selain itu TMS Line juga menawarkan transportasi ISOtank, layanan Forwarding, Break Bulk, Jasa Pengangkutan Berat dan Badan Tanker.

TMS Lines memiliki lebih dari 35 tahun pengalaman dalam bisnis pelayaran. Rekam jejak TMS Line dalam dunia pelayaran oleh perwakilan prinsipal

utama seperti Wan Hai Lines, Interasia Lines, tangki ISO fagletainer, New Guinea Jalur Pasifik, Jalur Kontainer Penex, Pengumpan fcon baru, Jalur Nantai, Thong Soon Lines, Goodrich, Fowarding Jameson Freight, Air Biru Jalur dan Logistik Proyek Khusus untuk Logistik Dongbang & Tsurumaru.

TMS LINES, memulai Domestik layanan pengumpan sejak bulan Juni 2000 dengan membawa impor dan ekspor ke/fm Jakarta dan Panjang untuk memindahkan cgo ke/dari Inter-Asia, Australia, Eropa dan Amerika Kapal induk itu hubungi Terminal Peti Kemas Internasional Jakarta UICT). Pada tahun 2003 TMS LINES dianugerahi THE GARIS PENGIRIMAN TRANS PENGIRIMAN TERATAS oleh JICT. Perutean layanan Pelabuhan pengumpan Domestik TMS Layanan mingguan Jakarta - Panjang – Jakarta hari perbaikan di setiap port.

WAN HAI LINES didirikan pada 1965 dan memiliki Jaringan Pelayanan Intensif dan Paling Komprehensif di Asia. Rute pengiriman Wan Hai termasuk Taiwan, Kanto & Daerah Kansai di Jepang, Korea, Daratan Tiongkok, Hong Kong, Filipina, Thailand, Malaysia, Indonesia, Singapura, Vietnam, Burma, Kamboja, India, Pakistan, Sri Lanka, Tengah Timur, AS, Amerika Selatan, Laut Hitam dan Eropa. Operasional Wan Hai kapal kontainer penuh dengan rute regular antar wilayah tersebut. Jaringan juga termasuk subsidi dan agen di semua kota besar di Asia dan Pelabuhan.



Gambar 4.1 logo perusahaan PT Pelayaran Tresnamuda Sejati
Sumber: website PT Pelayaran Tresnamuda Sejati, 2025

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut merupakan visi dan misi perusahaan PT Pelayaran Tresnamuda Sejati:

4.1.2.1 Visi Perusahaan

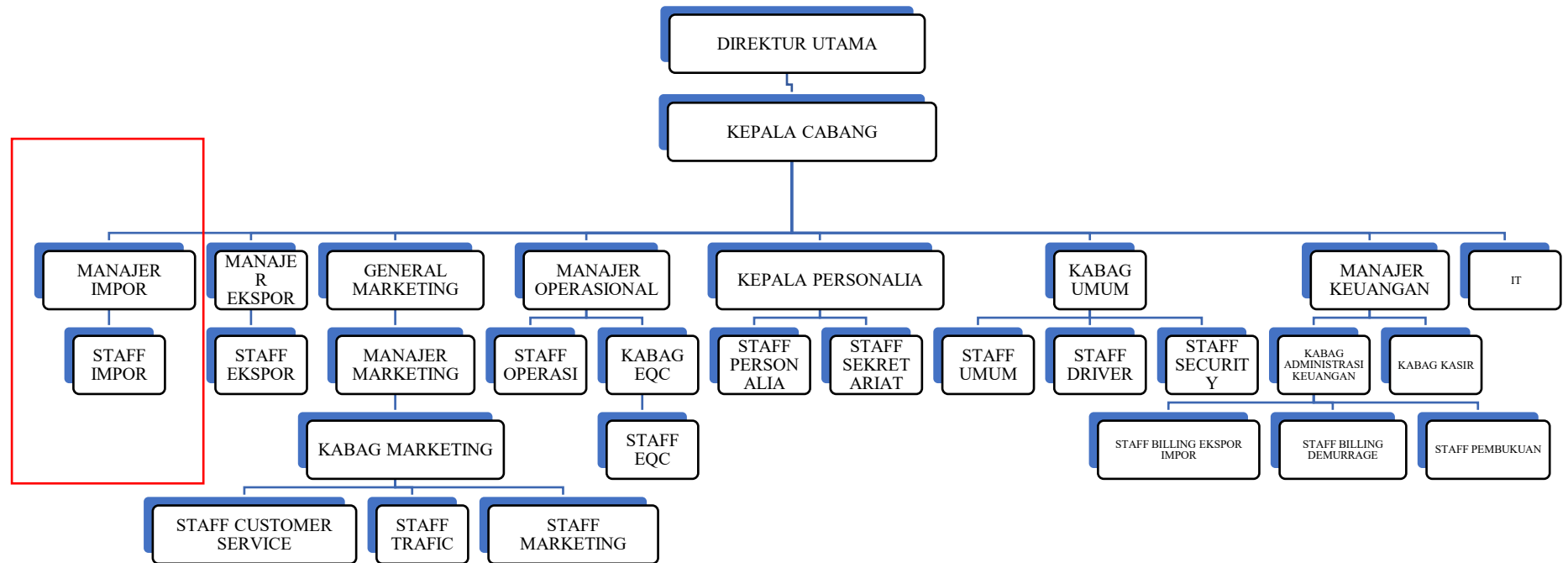
Sebagai pemilik kapal, operator dan instansi yang bekerja di industri pelayaran Indonesia, kami berupaya untuk tidak melakukannya hanya menjadi perusahaan pelayaran terkemuka di Pasar dalam negeri Indonesia namun juga dapat diandalkan lembaga yang melayani wilayah Asia Pasifik.

4.1.2.2 Misi Perusahaan

Dengan jangkauan jaringan kantor Nasional kami ke semua pelabuhan besar di Indonesia, TMS Lines berdedikasi untuk menyediakan pelanggan dan prinsipal secara efisien dan layanan logistik yang komprehensif.

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Departemen Dokumen Impor



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Departemen Dokumen Impor
 Sumber: PT Pelayaran Tresnamuda Sejati, 2024

Berdasarkan struktur organisasi di atas departemen yang berperan aktif dalam penyelesaian dokumen *Delivery Order* (D/O) secara online adalah Departemen Impor, yang memiliki struktur organisasi jelas dan terfokus pada pengelolaan dokumen impor. Divisi ini terdiri atas manajer impor dan staff impor yang dalam kondisi di lapangan perusahaan ini memiliki dua (2) karyawan staff impor, yang secara khusus bertanggung jawab atas pengurusan pembuatan dan penyelesaian dokumen *Delivery Order* (D/O) impor.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Manajer Impor memegang peran sentral sebagai penanggung jawab dan pengawas utama atas seluruh proses kerja yang berkaitan dengan dokumen impor, termasuk D/O. Tugas utama manajer impor mencakup melakukan evaluasi terhadap jalannya kegiatan dokumen impor, memberikan pembinaan serta pengawasan kepada staf, dan memastikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berjalan secara optimal. Selain itu, manajer juga menangani berbagai permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh staf atau kepala bagian, serta menjaga hubungan kerja yang baik dengan *principal*, kantor pusat, dan cabang lainnya. Manajer juga mengkoordinasikan serta mengawasi seluruh proses dokumen ekspor dan impor, berkomunikasi dengan berbagai pihak terkait seperti pelanggan dan instansi pemerintah, serta mengikuti perkembangan regulasi dari instansi terkait, yang kemudian disosialisasikan kepada seluruh personel di bagian impor maupun pihak eksternal terkait.

Sementara itu, Staf Impor menjalankan fungsi teknis yang sangat penting dalam pelaksanaan operasional harian. Tugas utama staf impor meliputi penanganan langsung dalam pembuatan *Delivery Order* (D/O), serta pengiriman

Arrival Notice kepada importir. Selain itu, staf juga bertanggung jawab membuat flat file dan melakukan transfer data melalui sistem EDI ke pihak Bea dan Cukai sebagai bagian dari prosedur kepabeanan. Setelah proses tersebut selesai, staf akan merelease D/O kepada pihak importir dan menyusun laporan pengeluaran D/O sebagai bentuk dokumentasi administrasi.

Lebih lanjut, staf impor juga membuat surat pengantar pengambilan D/O yang ditujukan kepada *Feeder Operator*, serta menyusun dokumen pendukung lainnya seperti kasbon dan *job order* untuk keperluan pengambilan D/O ke pihak operator tersebut. Dalam situasi tertentu, staf juga bertugas melakukan proses perpanjangan terhadap dokumen *FIAT Delivery Order* apabila dibutuhkan. Seluruh rangkaian tugas ini menunjukkan bahwa staf impor memiliki peran operasional yang krusial dalam menjamin kelancaran proses administrasi dan distribusi dokumen impor di perusahaan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan membahas temuan penelitian langsung di lapangan tentang seberapa efektif proses penyelesaian dokumen *delivery order* impor dalam pengambilan *container* pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang. Untuk mempermudah proses pengumpulan data peneliti, pedoman wawancara digunakan untuk mengarahkan proses wawancara.

Langkah selanjutnya setelah melakukan wawancara tersebut adalah menyajikan dan menganalisis data-data terkait proses penyelesaian dokumen *delivery order* dalam pengambilan *container* pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati

Semarang yang diperoleh melalui data primer dan sekunder. Data-data tersebut ditemukan berdasarkan fakta-fakta yang dijelaskan oleh informan melalui wawancara. Hasil wawancara dengan informan selanjutnya akan dijabarkan dalam bentuk deskripsi kualitatif dan dibandingkan dengan hasil observasi pengamatan oleh penulis selama penelitian berlangsung. Peneliti juga akan melampirkan dokumentasi berupa foto untuk mendukung hasil penelitian.

4.2.1 Proses Penyelesaian Dokumen *Delivery Order* Impor Dalam

Pengambilan Kontainer Pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.

Pada sub bab ini penulis memaparkan hasil penelitian dengan Teknik wawancara dengan informan, serta pembahasannya sesuai dengan rumusan masalah yang dikaji, dengan cara menganalisis dari hasil temuan penelitian.

Oleh karena itu pada bagian ini dijelaskan mengenai proses penyelesaian dokumen *delivery order* pada pengambilan *container* di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang yang meliputi

4.2.1.1 Pengurusan manifest impor

Pengurusan manifest impor merupakan langkah awal dalam proses penyelesaian *delivery order* impor. Dokumen ini mencatat detail informasi mengenai barang yang di impor seperti nama kapal, pelabuhan tujuan, estimasi waktu kedatangan kapal, estimasi waktu keberangkatan, nomor *container*, ukuran, deskripsi, status, no B/L, dan berat barang. Berikut merupakan proses dalam penyelesaian manifest impor dalam penyelesaian dokumen impor:

Hal ini disampaikan oleh informan A-1, yang menyatakan bahwa:

"Proses penyelesaian manifest impor diawali dari kami menerima pemberitahuan kedatangan kapal dari pihak *agent* yang ada di *Port of Loading*. Lalu data tersebut ditransfer ke sistem portal Wan Hai. Saya sebagai manajer impor akan melakukan *cross check* antara manifest impor dengan data dari tim AQC atau operasional untuk memastikan jumlah kontainer sudah sesuai. Jika datanya sudah klop, saya ambil data manifest dari portal. Manifest itu kami cetak dua rangkap, satu untuk keperluan internal departemen impor dan satu untuk bagian keuangan sebagai dasar pembuatan *invoice*. Setelah itu, data kembali diambil dari portal Wan Hai dan diproses di sistem DOS, yang akan menghasilkan NOA, DO, dan *Flat File*." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh informan A-2 dan A-3

"Biasanya prosesnya dimulai dari notifikasi kapal datang dari *agent* di pelabuhan asal. Lalu datanya masuk ke portal Wan Hai. Dari situ, manajer kami akan mencocokkan manifest dari portal dengan data bongkar dari bagian AQC atau operasional. Kalau jumlah kontainernya sudah sesuai, data manifest dicetak dua kali: satu untuk divisi impor, satu lagi dikirim ke keuangan untuk bikin *invoice*. Kemudian, data dari portal itu juga dipakai di sistem DOS untuk bikin dokumen seperti NOA, DO, dan *Flat File*." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 menyatakan bahwa

"Pertama, kami tahu jadwal kapal datang dari *agent* POL. Data dari mereka masuk ke sistem portal Wan Hai. Manajer impor biasanya konfirmasi ke kami soal jumlah kontainer hasil bongkar apakah sesuai dengan manifest yang diportal. Kalau sudah cocok, manifest diunduh lalu dicetak dua salinan untuk divisi impor dan untuk keuangan. Lalu data dari portal itu juga diproses lebih lanjut di sistem DOS buat terbitkan NOA, DO, sama *Flat File*." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga informan di atas sesuai dengan hasil pengamatan penulis selama dilapangan dan dapat diidentifikasi bahwa proses penyelesaian manifest impor dimulai dari Manajer impor menerima pemberitahuan mengenai kedatangan kapal dari *agent* yang di POL. Setelah itu POL transfer data ke *system* portal wan hai lalu manajer impor melakukan *cross check* data antara manifest impor dengan data dari divisi AQC atau *operation* mengenai jumlah data bongkar (jumlah *container*

bongkarnya) apakah sudah sama/ klop. Jika sudah sama manajer impor ambil data manifest dari portal wan hai. Manifest impor menghasilkan 2 rangkap yaitu (1) Keperluan file departemen impor untuk cek data dan (2) Diberikan kepada bagian keuangan sebagai dasar pembuatan *invoice*. Setelah itu, manajer impor ambil data kembali di portal wan hai untuk diolah di *system* DOS yang kemudian menghasilkan NOA, DO, dan *Flat File*.

Dalam pengurusan manifest impor memerlukan data yang didapat dari POL yang memuat detail informasi tentang muatan barang, hal ini disampaikan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa:

"Dalam proses *manifest* impor, data yang kami perlukan antara lain identitas kapal, pelabuhan asal dan tujuan, dan tanggal kedatangan. Lalu kami cek juga jumlah dan jenis kemasan, deskripsi barangnya, berat dan volumenya, serta nomor segel kontainer. Kami juga pastikan data pengirim dan penerima sesuai. Semuanya tercantum di dalam manifest yang kami dapat dari sistem Wan Hai. Untuk proses lanjut ke bea cukai, biasanya digunakan data dari BC 1.1, jadi datanya harus lengkap dan benar." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh informan A-2 selaku staff impor, yang menyatakan bahwa:

"Data yang kami butuhkan untuk penyelesaian manifest impor biasanya dikirim dari pihak POL lewat email dan masuk juga ke sistem portal Wan Hai. Isinya cukup lengkap, mencakup data kapal seperti nama kapal, nomor *voyage*, bendera kapal, pelabuhan muat dan bongkar, serta tanggal kedatangan. Kemudian ada informasi *Bill of Lading*, data pengirim dan penerima barang, detail barang seperti jumlah kemasan, jenis barang, berat, volume, sampai HS *Code*. Selain itu juga ada informasi tambahan seperti *Mother Vessel*." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Ditegaskan kembali oleh staff impor yang menjadi informan A-3 menyatakan bahwa:

“Untuk pembuatan manifest impor, data yang kami gunakan berasal dari *port of loading* melalui portal Wan Hai. Biasanya kami menerima pemberitahuan tersebut melalui email dari pihak pelayaran. Data yang diterima sudah mencakup informasi lengkap mengenai barang yang dimuat dalam kapal, seperti deskripsi barang, jumlah kemasan, volume, serta identitas pengirim dan penerima. Selain itu, informasi pelayaran seperti nama kapal, *voyage number*, pelabuhan asal dan pelabuhan bongkar juga sangat penting. Semua data ini menjadi dasar kami dalam menyusun manifest dan juga untuk pelaporan BC 1.1 ke pihak Bea dan Cukai. Kami sangat menekankan ketelitian dan kelengkapan data karena akan berdampak langsung pada kelancaran proses importasi.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga informan di atas dapat disimpulkan bahwa data yang dibutuhkan untuk pengurusan manifest impor yaitu data yang ditransfer dari POL portal wan hai dan pemberitahuan ke kita itu berupa email. Data tersebut berisi informasi terperinci tentang muatan barang, seperti deskripsi produk, jumlah, nilai, dan identitas importir dan eksportir. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan penulis selama di lapangan.

Detail isi manifest impor yaitu sebagai berikut:

1. Informasi Sarana Pengangkut: Nama sarana pengangkut, Bendera/kebangsaan, nomor pelayaran (*voyage number*), Nama pengangkut.
2. Informasi Pelayaran: Pelabuhan asal/pelabuhan muat, pelabuhan bongkar, tanggal dan jam kedatangan.
3. Informasi *Bill of Lading*: Jumlah *Bill of Lading*, Nomor dan tanggal *Bill of Lading*.
4. Informasi Pengirim (*Shipper/Supplier*) dan Penerima (*Consignee*): Nama dan alamat pengirim, Nama dan alamat penerima, nama dan alamat pemberitahu (*notify address/notify party*).

5. Informasi Barang, yang meliputi:
 - a) Nomor dan merek kemasan/petikemas.
 - b) Nomor segel kemasan/petikemas.
 - c) Jumlah dan jenis kemasan/petikemas.
 - d) Ukuran dan tipe kemasan/petikemas
 - e) Uraian barang (deskripsi produk yang rinci)
 - f) Berat kotor (brutto)
 - g) Ukuran/volume barang.
 - h) Kode HS (*Harmonized System*)
6. Informasi tambahan: *Mother Vessel* (jika ada), keterangan lain yang relevan, nama jelas pengangkut.
7. Pemberitahuan Pabean (BC 1.1)

Data BC 1.1 menjadi acuan bagi petugas bea dan cukai dalam proses penyelesaian barang impor.

Data BC 1.1 harus lengkap dan akurat agar proses penyelesaian barang impor dapat dilakukan.

Dalam proses penyelesaian manifest impor terdapat hambatan dalam penyelesaiannya *Delivery Order* dari ketidaksamaan data seperti yang diungkapkan oleh manajer impor selaku informan A-1 yang menyatakan bahwa:

“Salah satu hambatan yang sering kami alami adalah ketidaksesuaian data antara manifest yang kami terima dengan data yang ada di sistem AQC. Misalnya, kadang ada selisih jumlah kontainer atau ada kontainer yang tidak tercantum. Untuk mengatasi hal ini, kami biasanya langsung menghubungi pihak agen atau POL-nya untuk klarifikasi. Setelah dikonfirmasi, kami minta revisi data dan tarik ulang file manifest-nya agar sesuai. Ini penting agar tidak terjadi kendala saat proses pemeriksaan oleh

Bea Cukai.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Ditambahkan terdapat kendala teknis dalam pengurusan manifest impor yang diungkapkan oleh staff impor selaku informan A-2 bahwa:

“Yang sering terjadi adalah *website* portal Wan Hai yang *down*. Ini menghambat kami dalam mengakses data manifest yang dikirimkan melalui sistem mereka. Kalau seperti itu, biasanya kami cek dulu ke bagian IT apakah masalahnya dari internet internal atau memang dari *server* Wan Hai. Kalau ternyata memang mereka yang bermasalah, ya kami tunggu saja, biasanya dalam 2 sampai 3 jam sudah normal kembali. Tapi kami juga tetap monitor secara berkala agar proses tidak tertunda terlalu lama.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Senada dengan informan A-2 yang menyatakan bahwa terdapat kendala teknis, informan A-3 selaku staff impor juga menyatakan bahwa:

“Selain masalah data tidak sesuai, kendala lain juga bisa dari sisi jaringan internet kantor. Kalau jaringan kantor yang *down*, kami langsung lapor ke IT supaya bisa segera diperbaiki. Karena kalau internet bermasalah, kami tidak bisa akses portal pelayaran atau kirim dokumen. Tapi sejauh ini, respon dari tim IT cukup cepat, jadi masalah bisa langsung ditangani tanpa menunda proses terlalu lama.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan sesuai dengan hasil pengamatan penulis selama melaksanakan penelitian langsung di lapangan. Terdapat hambatan utama dalam pengurusan manifest impor terdiri dari dua kategori, yaitu ketidaksesuaian data dan gangguan teknis sistem. Ketidaksesuaian data, seperti selisih jumlah kontainer antara manifest dan sistem AQC, diselesaikan dengan konfirmasi ke pihak *agent*/POL, lalu dilakukan revisi data dan penarikan ulang *file* manifest. Sementara itu, gangguan teknis seperti *website* Wan Hai yang *down* atau masalah jaringan internet, ditangani dengan berkoordinasi dengan tim IT perusahaan. Jika masalah berasal dari *website* Wan Hai, maka solusinya adalah

menunggu hingga sistem kembali normal, biasanya dalam kurun waktu 2–3 jam. Pendekatan solutif dan koordinatif menjadi kunci dalam mengatasi hambatan tersebut agar proses manifest berjalan lancar dan tepat waktu.

4.2.1.2 Pengiriman *Notice Of Arrival* (NOA)

Notice of Arrival (NOA) adalah pemberitahuan kedatangan barang impor dengan menyertakan data data dokumen barang serta salinan dokumen barang (*Bill Of Lading*, *Invoice* dan *packing list*). Proses pengiriman NOA dilakukan melalui email seperti yang disampaikan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa

“Setelah data manifest kami tarik dari portal Wan Hai, data tersebut kami *input* ke dalam sistem *Delivery Order* (DO) yang secara otomatis akan menghasilkan tiga *file* utama yaitu NOA, DO, dan *Flat File*. Selanjutnya, *file* tersebut diproses melalui sistem DOS. Setelah semua data lengkap dan proses selesai, tim staf impor akan menarik *file* NOA dan segera mengirimkannya ke pihak *consignee* melalui email. Proses ini perlu dilakukan dengan cepat agar *consignee* bisa segera melakukan persiapan dokumen impor.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Senada dengan informan A-1, informan A-2 dan informan A-3 juga menyatakan hal yang sama, bahwa

“Pertama kami tarik data manifest dari portal Wan Hai, kemudian data itu kami kirimkan ke sistem DO. Dari situ akan keluar file NOA, DO, dan *Flat File*. Setelah itu, kami jalankan proses lanjutan di sistem DOS. Kalau semua data sudah terproses dengan benar, kami tarik file NOA, lalu saya langsung kirim ke *consignee* lewat email. Biasanya kami pastikan kembali *file*-nya lengkap sebelum dikirim, supaya tidak ada kesalahan atau kekurangan informasi.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 juga menyatakan hal yang sama bahwa,

“Setelah data manifest diproses dari sistem DO dan selesai diproses di sistem DOS, saya akan tarik file NOA-nya. Kalau sudah siap, saya langsung kirim NOA itu ke *consignee* via email. Proses ini harus dilakukan secepat mungkin karena NOA penting sebagai pemberitahuan kedatangan barang, supaya pihak *consignee* bisa mempersiapkan pengurusan dokumen selanjutnya seperti DO dan pembayaran lainnya.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sesuai dengan pengamatan penulis selama dilapangan. Proses pengiriman NOA dimulai dari penarikan data manifest melalui portal Wan Hai, lalu data tersebut dimasukkan ke dalam sistem DO yang secara otomatis menghasilkan NOA, DO, dan *Flat File*. Ketiga file ini kemudian diproses lebih lanjut menggunakan sistem DOS. Setelah proses selesai, staf impor menarik file NOA dan segera mengirimkannya ke *consignee* melalui email. Proses ini dilakukan dengan cepat dan akurat agar pihak *consignee* mendapatkan pemberitahuan kedatangan barang secara tepat waktu dan dapat melakukan langkah lanjutan dalam proses pengeluaran barang impor.

Data yang dikirim melalui NOA harus sama dengan data yang ada di *consignee*, dikarenakan apabila data tidak sama maka barang impor tidak dapat di proses. Hal ini senada dengan pernyataan dari informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa,

“Kalau ada ketidaksesuaian antara data NOA dan data *consignee*, maka kami harus segera melakukan perubahan data. Perubahan ini wajib kami informasikan ke pihak *shipping line* maksimal dalam waktu 1x24 jam. Kalau lewat dari waktu tersebut, biasanya akan dikenakan *charge* sesuai dengan kesepakatan yang berlaku. Jika kesalahannya berasal dari pihak *consignee* atau *shipper*, maka *consignee* wajib membuat surat pernyataan atau *Letter of Indemnity* (LOI) untuk dijadikan dasar perubahan data. Bila yang perlu diubah itu nomor BL, maka biasanya *consignee* perlu langsung menghubungi agen di POL untuk pengajuan revisi.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Senada dengan pernyataan di atas, informan A-2 juga menyatakan bahwa,

“Kalau ada perbedaan data, biasanya kami cek dulu apakah kesalahannya dari *shipper* atau *consignee*. Setelah itu, kami minta *consignee* untuk membuat LOI sebagai dasar perubahannya. Penting juga untuk segera lapor ke *shipping line* dalam waktu maksimal 24 jam. Kalau lewat, ada kemungkinan mereka kena biaya tambahan. Kalau perubahan itu dari *shipper*, biasanya nggak ada biaya tambahan. Tapi kalau perubahan dilakukan oleh *shipping line*, apalagi menyangkut BC 1.1, maka bisa ada biaya tambahan karena harus ajukan perubahan *inward manifest* ke Bea Cukai.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku staff impor juga menyatakan hal yang sama bahwa,

“Kalau datanya tidak sama, kami langsung koordinasi dengan *consignee* untuk konfirmasi kesalahan. Kemudian kami minta mereka membuat LOI untuk ubah datanya. Ini harus cepat karena waktu maksimal hanya 24 jam. Kalau melebihi itu, akan ada tambahan biaya dari *shipping line*. Kalau kesalahan ada di *shipper*, biasanya *consignee* tidak dikenakan biaya. Tapi kalau dari pihak pelayaran yang memperbaiki, maka perlu ada pengajuan perbaikan data manifest BC 1.1 ke Bea Cukai, dan itu pasti kena biaya tambahan. Jadi kami upayakan supaya proses revisi bisa dilakukan secepat mungkin dan sesuai prosedur.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian data NOA dengan milik *consignee* merupakan hal yang harus segera ditindaklanjuti. Perubahan data harus diajukan kepada pihak *shipping line* dalam waktu 1x24 jam, dan *consignee* harus membuat *Letter of Indemnity* (LOI) sebagai dasar permohonan revisi. Jika pengajuan melebihi batas waktu, akan dikenakan biaya tambahan sesuai ketentuan.

Jika perbaikan data memerlukan perubahan pada nomor *Bill of Lading* (B/L), maka *consignee* harus menghubungi agen di POL. Bila pihak pelayaran yang melakukan perbaikan, maka akan diajukan ke Bea Cukai melalui perbaikan *inward manifest* BC 1.1, yang akan menimbulkan biaya tambahan. Namun, bila kesalahan berasal dari *shipper*, biasanya pihak *shipper* juga yang akan membayar. Hal tersebut sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

Oleh karena itu, ketepatan waktu dan ketelitian dalam verifikasi data sangat penting agar proses impor tidak mengalami hambatan administratif atau tambahan biaya.

Dalam proses penyelesaian proses pengiriman NOA (*Notice Of Arrival*) terdapat hambatan berupa ketidaksesuaian data dan seperti yang di sampaikan oleh informan A-1 selaku manajer impor bahwa:

“Salah satu hambatan utama dalam pengiriman NOA adalah ketika terdapat perbedaan data antara yang diberikan *shipper* dan yang dimiliki oleh *consignee*. Kondisi ini membutuhkan perbaikan data, terutama jika menyangkut data dalam inward manifest. Proses perbaikan tersebut harus melalui Bea Cukai dan tentu saja memerlukan biaya tambahan, baik dari pihak *consignee* maupun *shipper* tergantung siapa yang melakukan kesalahan. Selain itu, kendala teknis juga sering terjadi, misalnya sistem DOS atau email perusahaan *error*. Untuk masalah seperti ini, solusinya adalah segera melapor ke tim IT agar segera dilakukan pengecekan dan perbaikan supaya proses bisa berjalan kembali.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh informan A-2 selaku staff impor bahwa

“Kalau ada perbedaan data antara *shipper* dan *consignee*, biasanya proses pengiriman NOA akan tertunda karena harus menunggu perbaikan data dulu. Perbaikan ini kadang memerlukan biaya tambahan apalagi kalau sudah masuk ke proses perbaikan data manifest di Bea Cukai. Kami juga sering mengalami kendala teknis seperti sistem DOS yang *error* atau email tidak bisa terkirim. Kalau sudah begitu, kami langsung hubungi bagian IT agar segera dicek dan diperbaiki, supaya tidak menghambat pengiriman dokumen ke *consignee*.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 juga menyatakan bahwa

“Kalau ada perbedaan data antara *shipper* dan *consignee*, biasanya proses pengiriman NOA akan tertunda karena harus menunggu perbaikan data dulu. Perbaikan ini kadang memerlukan biaya tambahan apalagi kalau sudah masuk ke proses perbaikan data manifest di Bea Cukai. Kami juga sering mengalami kendala teknis seperti sistem DOS yang *error* atau email

tidak bisa terkirim. Kalau sudah begitu, kami langsung hubungi bagian IT agar segera dicek dan diperbaiki, supaya tidak menghambat pengiriman dokumen ke *consignee*.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga jawaban informan sesuai dengan hasil pengamatan penulis selama di lapangan, dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam pengurusan pengiriman NOA terdiri dari dua hal utama:

1. Ketidaksesuaian data antara *shipper* dan *consignee*, yang mengharuskan adanya perbaikan data pada inward manifest BC 1.1 ke Bea Cukai. Proses ini biasanya menyebabkan tambahan biaya dan dapat menunda pengiriman NOA.
2. Gangguan teknis, seperti sistem *DOS error* atau email yang tidak berfungsi, yang dapat menghambat proses pengiriman NOA.

Solusi dari hambatan ini adalah Segera melakukan koordinasi perbaikan data dengan *shipper/consignee* dan Bea Cukai. Selain itu juga menghubungi tim IT untuk menangani masalah teknis secara cepat dan memastikan sistem kembali normal agar proses pengiriman NOA tetap lancar dan tidak melewati batas waktu.

4.2.1.3 Cetak *Delivery Order*

Menurut M. Iqbal Yahya dalam bukunya yang berjudul suatu pengantar Ekspor Impor (2012) *delivery order* disebut juga sebagai surat perintah penyerahan barang yang diterbitkan pihak *shipping* (pelayaran) atau *forwader* kepada *shipper* (pemilik barang) sebagai tanda bukti pengambilan *container* kosong.

Proses pencetakan *delivery order* dilakukan dengan menggunakan *system DOS (Disk Operating System)* seperti yang disampaikan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa:

“Pencetakan dokumen *Delivery Order* dilakukan menggunakan sistem yang sudah diprogram oleh perusahaan, yaitu melalui *disk operating system*. DO dicetak sebanyak 4 rangkap (4 *ply*), kemudian staf impor akan membubuhkan beberapa *stample* penting, seperti *stample* Fiat sebagai penanda batas waktu pengembalian kontainer, nama penanggung jawab perusahaan, *stempel* perusahaan kami, *stample* dari *depo* tempat kontainer kosong dikembalikan, serta *stempel* tanda tangan pihak yang mengambil DO. Setelah semua itu dibubuhkan, dokumen diserahkan kepada saya untuk dicek dan ditandatangani. Setelah saya tanda tangani, dokumen akan dikembalikan ke staf impor untuk proses pelengkapan *Telex Release*.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Senada dengan informan A-1, selaku staff impor informan A-2 juga menyatakan hal yang sama bahwa,

“Proses cetak *Delivery Order* dilakukan lewat sistem DOS yang sudah diprogram khusus perusahaan. Setelah DO tercetak sebanyak 4 *ply*, saya langsung menyiapkan dan membubuhkan beberapa *stample* yang dibutuhkan. Ada *stample* Fiat yang mencantumkan batas waktu pengembalian kontainer, *stample* nama manajer impor sebagai penanggung jawab, *stample* perusahaan, *stample* dari depo kontainer, dan *stample* tanda tangan dari pihak yang akan mengambil DO. Setelah semua selesai, saya serahkan ke manajer untuk dicek dan ditandatangani. Kalau sudah, saya lengkapi dokumen tersebut dengan *Telex Release* sebelum diberikan ke *consignee*.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 juga menyatakan hal yang sama bahwa,

“Kami cetak DO menggunakan sistem DOS perusahaan dan hasilnya ada 4 rangkap. Setelah itu saya kasih *stample* satu per satu, mulai dari stempel Fiat, nama penanggung jawab (biasanya manajer impor), stempel PT Pelayaran Tresnamuda Sejati, *stample* depo kontainer, dan terakhir tanda tangan orang yang ambil DO. Setelah semua lengkap, saya serahkan ke manajer untuk dicek dan ditandatangani. Setelah dokumen kembali ke saya, baru saya lengkapi dengan dokumen *Telex Release* sebelum dikirim ke *consignee*.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa proses pencetakan dokumen *Delivery Order* (DO) dilakukan menggunakan sistem DOS internal perusahaan, dan hasil cetakannya berupa 4 *ply* atau empat rangkap dokumen.

Setelah itu, staf impor akan membubuhkan *stample* penting, yaitu: *Stample* Fiat (berisi batas waktu pengembalian kontainer), *Stample* nama penanggung jawab perusahaan (biasanya manajer impor), *Stample* perusahaan (PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang), *Stample* dari depo pengembalian kontainer kosong, dan *Stample* tanda tangan pihak pengambil DO.

Setelah lengkap, dokumen diserahkan ke manajer impor untuk dicek dan ditandatangani. Terakhir, dokumen dikembalikan ke staf impor untuk dilengkapi dengan *Telex Release* sebelum diberikan kepada pihak *consignee*. Prosedur ini memastikan bahwa dokumen DO sah secara administratif dan siap digunakan dalam proses pengeluaran barang impor.

Dalam proses penyelesaian cetak *delivery order* terdapat hambatan seperti *human error*, dan dari segi teknologi seperti yang diungkapkan oleh manajer impor selaku informan A-1 yang menyatakan bahwa:

“Beberapa kendala umum dalam proses pencetakan DO antara lain salah *stample*, printer *error*, mati listrik, dan *loading* sistem DOS yang lama. Untuk salah *stempel*, biasanya staf cukup cetak ulang dan perbaiki. Kalau printer *error* dan masih bisa diperbaiki sendiri, biasanya cukup diganti pitanya. Tapi kalau kerusakannya lebih parah, teknisi perusahaan akan turun tangan. Kalau mati listrik, genset langsung dinyalakan agar proses kerja tidak terganggu. Sedangkan jika DOS-nya lemot atau lama *loading*, staf biasanya tekan ‘Esc’ dan mulai proses dari awal lagi.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sejalan dengan pernyataan informan A-1, informan A-2 selaku *staff* impor juga menyatakan hal yang sama bahwa,

“Hambatan yang sering saya alami itu seperti salah *stample*, printer *error*, atau kadang listrik mati. Kalau salah *stample*, biasanya tinggal cetak ulang aja, terus kami perbaiki. Kalau printer *error*, biasanya saya ganti pita dulu. Kalau masih nggak bisa, baru kami lapor ke teknisi kantor. Kalau mati listrik, genset langsung dihidupkan biar nggak ganggu kerja. Untuk sistem

DOS yang *loading*-nya lama, biasanya saya tekan ‘Esc’ lalu ulang proses dari awal. Memang butuh kesabaran, tapi bisa diatasi.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku *staff* impor juga menegaskan hal yang sama bahwa,

“Kadang kami mengalami salah stempel, jadi harus cetak ulang dan dibetulkan. Printer juga kadang *error*, misalnya pita habis atau hasil cetak nggak jelas, itu bisa kami ganti sendiri. Tapi kalau printer rusak total, biasanya teknisi kantor yang bantu perbaiki. Kalau mati listrik, langsung pakai genset. Nah, sistem DOS kadang lemot banget, jadi harus di-‘Esc’ dulu terus diulang dari awal. Memang agak ganggu, tapi sudah jadi bagian dari pekerjaan.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga informan, dapat diidentifikasi bahwa hambatan dalam proses cetak DO seperti kesalahan stempel, printer *error*, mati listrik, dan sistem DOS yang lambat (*loading* lama).

Berdasarkan pengamatan penulis selama magang menunjukkan bahwa semua hambatan tersebut masih dapat diatasi secara internal oleh staf, seperti mencetak ulang dokumen jika terjadi kesalahan stempel, mengganti pita printer atau melibatkan teknisi jika kerusakan berat, menghidupkan genset saat mati listrik, dan menekan tombol 'Esc' dan memulai ulang proses saat sistem DOS lambat.

4.2.1.4 Pengecekan status *Bill Of Lading* (*Telex Release*, *Sea Waybill*, *Original*)

Telex Release merupakan bentuk digital dari *bill of lading* hal ini seperti yang diungkapkan oleh manajer impor selaku informan A-1

“*Telex Release* adalah bentuk digital dari *Bill of Lading*, di mana pengiriman barang bisa dilakukan tanpa menyerahkan B/L fisik ke pihak pelayaran. Jadi cukup lewat email atau komunikasi digital, pihak pelayaran mengkonfirmasi bahwa barang boleh dikeluarkan oleh penerima (*consignee*). Ini sangat menghemat waktu dan biaya, karena tidak perlu kirim dokumen fisik via kurir. Juga lebih aman, mengurangi risiko kehilangan dokumen. Sedangkan *Sea Waybill* adalah dokumen pengangkutan laut yang berfungsi sebagai bukti pengiriman dan kontrak

angkutan, tapi tidak seperti B/L, *Sea Waybill* tidak bisa digunakan untuk klaim kepemilikan barang. Biasanya digunakan untuk pengiriman langsung, tanpa perpindahan hak kepemilikan selama perjalanan.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 juga menyatakan hal yang sama bahwa,

“Kalau *Telex Release* itu sistem pelepasan barang tanpa pakai B/L asli. Jadi, kita cukup terima konfirmasi dari *shipping line* lewat email bahwa barang sudah bisa diambil. Ini biasanya dipakai biar proses lebih cepat dan nggak perlu tunggu dokumen fisik. Jadi lebih hemat waktu dan biaya. Sedangkan *Sea Waybill* itu semacam dokumen bukti pengiriman, tapi bukan sebagai bukti kepemilikan. Jadi, penerima barang tidak perlu serahkan dokumen asli untuk ambil barang. Lebih simpel dibanding B/L.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 juga memiliki pemahaman yang sama terkait apa itu *telex release* dan *sea waybill* bahwa:

“*Telex Release* itu pengganti dokumen B/L asli tapi dalam bentuk digital. Jadi dokumennya nggak dikirim fisik, tapi *shipping line* kasih izin ambil barang lewat email. Praktis banget, apalagi kalau dokumen asli telat sampai. Lebih cepat dan hemat. Kalau *Sea Waybill* itu beda, dia nggak bisa dijadikan bukti kepemilikan kayak B/L, tapi cuma bukti pengangkutan. Biasanya dipakai buat pengiriman yang udah jelas penerimanya dan nggak butuh serah-terima dokumen kepemilikan selama perjalanan.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan informasi dari ketiga informan di atas, dapat disimpulkan bahwa *Telex Release* adalah bentuk digitalisasi dari *Bill of Lading*, memungkinkan pelepasan barang tanpa dokumen fisik, yang mempercepat proses, mengurangi biaya, dan menghindari risiko kehilangan dokumen.

Sea Waybill adalah dokumen pengangkutan laut yang tidak berlaku sebagai bukti kepemilikan, hanya sebagai bukti penerimaan barang dan kontrak angkut.

Kedua dokumen ini sering digunakan sebagai alternatif dari *Bill of Lading* tergantung situasi dan kesepakatan antara *shipper*, *consignee*, dan *shipping line*.

Pengecekan status B/L dilakukan menggunakan web portal wan hai seperti yang diungkapkan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa:

“Pengecekan *telex release* dilakukan melalui portal resmi *Wan Hai*. Kami memasukkan nomor *Bill of Lading* (B/L) secara manual ke kolom pencarian. Setelah klik ‘OK’, sistem akan menampilkan apakah nomor B/L tersebut sudah mendapatkan status *telex release*. Biasanya akan muncul kode TLXRL dan tanggalnya, yang berarti barang sudah bisa dilepaskan tanpa B/L fisik. Selain itu, jika muncul kode ‘S’, maka artinya menggunakan *sea waybill*, yang berarti pengiriman dilakukan tanpa B/L fisik dan langsung dilepas ke *consignee*.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepaham dengan pernyataan seperti di atas informan A-2 selaku *staff* impor juga menyatakan bahwa,

“Caranya lewat *website* portal Wan Hai, masukkan nomor B/L satu per satu secara manual, lalu klik tombol ‘OK’. Kalau muncul kode TLXRL beserta tanggalnya, berarti *telex release*-nya sudah keluar. Nah, kalau muncul huruf ‘S’ di kodenya, itu berarti pakai *sea waybill*. Jadi barang langsung bisa diambil tanpa B/L asli. Proses ini penting supaya kita tahu barang sudah bisa dikeluarkan atau belum.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku *staff* impor juga menyatakan ha yang sama seperti kedua informan di atas, bahwa

“Biasanya kita buka portal *Wan Hai*, terus kita input nomor B/L secara manual. Setelah itu tinggal klik OK. Kalau sudah muncul TLXRL dan ada tanggalnya, berarti sudah *telex release*. Kalau ada kode ‘S’, itu artinya pakai *sea waybill*, jadi barang bisa langsung diambil oleh penerima tanpa perlu dokumen fisik. Proses ini harus dicek satu per satu biar nggak salah saat serah terima barang.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa proses pengecekan *telex release* dilakukan melalui portal Wan Hai dengan cara: 1.) Memasukkan nomor B/L secara manual. 2.) Klik “OK” untuk menampilkan statusnya. 3.) Jika muncul kode TLXRL dan tanggal, maka barang telah dilepas via *telex release*. 4.) Jika muncul kode “S”, berarti pengiriman dilakukan menggunakan *Sea Waybill*, dan barang dapat langsung diterima tanpa B/L fisik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis proses pengecekan ini merupakan tahap penting dalam memastikan bahwa dokumen digital pengganti B/L sudah valid dan barang bisa dikeluarkan oleh penerima (*consignee*).

Dalam keberjalanan proses pengecekan status B/L terdapat hambatan/kendala yang dihadapi seperti email terkena blokir sehingga bukti *telex release* tidak bisa masuk email staff impor dan tidak bisa di print. Hal tersebut menjadi hambatan dalam proses pengecekan status B/L. Seperti yang diungkapkan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa

“Salah satu kendala utama adalah proses input nomor B/L yang masih dilakukan secara manual. Hal ini membuat pekerjaan lebih memakan waktu dan berisiko terjadi *human error* seperti salah ketik nomor B/L. Karena itu, kami terus menekankan kepada tim untuk meningkatkan ketelitian dan ketepatan dalam memasukkan data. Selain itu, ada juga kasus di mana *notice* impor tidak masuk ke email *consignee*. Jadi kadang *consignee* tanya, padahal mereka belum terima. Kalau itu terjadi, biasanya kami bantu cek manual dan segera kirim ulang.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepaham dengan informan A-1, informan A-2 selaku staff impor juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Kendalanya itu biasanya karena input nomor B/L dilakukan satu-satu secara manual, jadi kadang salah ketik. Misalnya kurang angka atau salah angka, jadi hasilnya nggak keluar. Untuk solusinya ya harus lebih teliti, dan biasakan *double-check* sebelum klik “ok”. Satu lagi, kadang *notice* impor nggak masuk ke email *consignee*, padahal kita udah kirim. Kalau begitu biasanya kita cek *inbox* atau *resend* manual kalau mereka minta.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku staff impor juga sepaham dengan informan A-1 dan informan A-2 yang menyatakan bahwa,

“Hambatan paling sering itu ya waktu *input* nomor B/L satu per satu. Karena manual, kadang bisa *typo*, jadi hasilnya salah atau nggak muncul *telex release*-nya. Makanya kita harus benar-benar teliti dan cepat juga supaya nggak lama. Trus kadang *notice* nggak sampai ke email *consignee*, jadi mereka nanya. Kalau gitu ya kita langsung cek dan bantu kirim ulang manual.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga jawaban informan, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam pengecekan *telex release* adalah *human error* saat memasukkan nomor B/L secara manual, yang mengakibatkan kesalahan input dan memperlambat proses pengecekan. Selain itu juga, *notice* impor tidak terkirim ke email *consignee*, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pemberitahuan.

Solusinya adalah meningkatkan ketelitian, ketepatan, dan kecekatan staf dalam memasukkan nomor B/L. Melakukan pengecekan manual dan mengirim ulang *notice* secara langsung bila terjadi kendala pengiriman email.

4.2.1.5 Entry nomor *Delivery Order* yang akan *release*

Proses *entry* nomor DO yang akan di *release* dilakukan dengan menggunakan DOS. *Entry* nomor D/O satu per satu untuk dijadikan *report* harian.

Hal ini disampaikan oleh informan A-1 yang menyatakan bahwa,

“Proses *entry* nomor DO yang akan *release* dilakukan melalui sistem DOS milik perusahaan. Nomor-nomor DO tersebut dimasukkan satu per satu oleh tim impor. Proses ini penting untuk pencatatan dan pemantauan harian. Data yang dimasukkan kemudian digunakan untuk membuat laporan harian yang mendukung dokumentasi dan audit internal.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sejalan dengan pernyataan informan A-1, informan A-2 juga menyatakan bahwa,

“Untuk *entry* nomor DO, kami pakai sistem DOS. Setiap nomor DO yang akan *release* dimasukkan secara manual satu per satu. Setelah itu, data tersebut akan muncul sebagai bagian dari laporan harian. Jadi selain untuk proses pelepasan barang, juga berguna untuk laporan internal perusahaan.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Hal ini ditegaskan oleh informan 3 yang menyatakan bahwa,

“*Entry* nomor DO dilakukan lewat sistem DOS. Kita input satu per satu nomor D/O yang akan *release*. Tujuannya supaya tercatat dengan rapi dalam *report* harian. Biasanya proses ini dilakukan setiap hari untuk *update* data DO yang sudah keluar.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan ketiga jawaban informan, dapat disimpulkan bahwa proses *entry* nomor *Delivery Order* (DO) yang akan *release* dilakukan melalui sistem *Disk Operating System* (DOS) perusahaan dengan cara memasukkan nomor DO secara manual satu per satu.

Data yang *entry* digunakan untuk keperluan *report* harian, baik sebagai dokumentasi internal maupun untuk pelacakan aktivitas pengeluaran barang. Proses ini bersifat penting untuk menjaga akurasi data, transparansi pengeluaran DO, serta mendukung efisiensi pelaporan harian di bagian impor.

Dalam proses *Entry* nomor *Delivery Order* yang akan *direlease* terdapat kendala berupa *system* yang digunakan lambat *loading* seperti yang diungkapkan oleh informan A-1 selaku manajer impor,

“Hambatan yang paling sering kami hadapi saat *entry* nomor DO adalah sistem DOS yang kadang-kadang *loading* terlalu lama. Ini bisa menghambat proses input data harian. Solusi sementara yang biasa

dilakukan adalah menekan tombol “ESC” untuk keluar, lalu mengulangi proses dari awal. Meski terkesan sederhana, ini cukup efektif untuk mengatasi gangguan sementara tanpa perlu bantuan teknis.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 juga menyatakan hal yang sama bahwa

“Kendala yang sering kami alami itu loading DOS lama. Jadi waktu mau input nomor DO, kadang sistemnya macet atau nunggu lama banget. Biasanya solusinya cukup tekan “ESC”, keluar dulu, terus kita ulang dari awal. Itu sudah biasa dilakukan kalau sistem tiba-tiba berat.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepaham dengan informan A-1 dan A-2, informan A-3 juga menyatakan hal yang sama bahwa

“Kalau lagi *entry* nomor DO, kadang DOS-nya nge-lag atau *loading* terlalu lama. Nggak bisa langsung *input* data. Jadi kita biasanya tekan “ESC” dulu, keluar, terus mulai dari awal lagi. Walau agak mengulang, tapi itu cara tercepat untuk lanjut kerja tanpa nunggu terlalu lama.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga informan sesuai dengan pengamatan penulis selama magang bahwa ditemukan hambatan utama dalam proses *entry* nomor DO adalah sistem DOS yang sering mengalami *loading* lama atau lambat merespon. Solusi yang dilakukan oleh karyawan adalah menekan tombol “ESC” untuk keluar dari proses, kemudian *entry* kembali agar sistem berjalan normal. Langkah ini dianggap efektif oleh staf maupun manajer dalam mengatasi gangguan teknis ringan tanpa menunda pekerjaan lebih lanjut.

4.2.1.6 Release Delivery Order

Release Delivery Order dilakukan dengan *consignee* datang langsung ke kantor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati dengan membawa persyaratan ambil *Delivery Order* seperti yang diungkapkan oleh Informan A-1 selaku manajer impor bahwa:

“Proses *release Delivery Order* (DO) dilakukan secara langsung oleh *consignee* yang hadir ke kantor kami. Mereka harus membawa dokumen persyaratan seperti *copy Bill of Lading* (B/L), surat kuasa, dan surat peminjaman kontainer. Dokumen tersebut diserahkan ke bagian kasir untuk proses pembayaran. Setelah itu, kasir akan menyerahkan DO beserta dokumen pendukungnya ke bagian impor untuk dicek kelengkapannya. Bila

sudah lengkap dan sesuai, DO akan kami serahkan ke *consignee*. Kemudian tim impor akan melakukan *entry* DO ke dalam sistem untuk keperluan pelaporan harian serta *update* ke portal Wan Hai dan sistem TPKS jika *free time* sudah habis.”(Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepaham dengan Informan A-1, informan A-2 selaku staff impor juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Untuk *release* DO, biasanya *consignee* datang langsung ke kantor bawa dokumen persyaratan seperti *copy* B/L, surat kuasa, dan surat pinjam kontainer. Setelah itu mereka ke kasir untuk bayar. Kasir akan kasih DO dan dokumen lain ke bagian impor untuk kami cek kelengkapannya. Kalau semua lengkap, DO kita serahkan ke *consignee*. Setelah itu, kami *entry* nomor DO di sistem untuk laporan harian, terus juga *update* ke portal Wan Hai dan TPKS kalau masa *free time* kontainer sudah habis.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepaham dengan informan A-1 dan informan A-2, Informan A-3 selaku staff impor juga menyatakan bahwa

“*Consignee* ambil DO langsung ke kantor dan bawa dokumen syarat seperti *copy* B/L, surat kuasa, dan surat peminjaman kontainer. Setelah pembayaran di kasir, DO dan dokumen pelengkapannya diserahkan ke bagian impor untuk dicek. Kalau dokumen sudah sesuai, kita serahkan DO ke *consignee*. Selanjutnya kita *entry* DO ke sistem DOS untuk *daily report*, terus juga *update* ke portal Wan Hai dan sistem TPKS jika masa *free time* sudah tidak berlaku.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan jawaban ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa proses *release* Dokumen *Delivery Order* (DO) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- A. Dokumen persyaratan untuk ambil DO diserahkan ke kasir untuk melakukan pembayaran. *Release* D/O langsung ke *consignee* dilakukan pengambilan D/O langsung secara fisik hadir ke kantor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati dengan membawa persyaratan pengambilan D/O berupa: *Copy* B/L, Surat kuasa, Surat peminjaman kontainer.

- B. Setelah melakukan pembayaran, kasir menyerahkan D/O beserta kelengkapan pendukung ke dokumen impor untuk di cek kelengkapannya.
- C. Jika semua persyaratan dalam pengambilan D/O sudah sesuai maka DO diserahkan ke *consignee*.
- D. D/O di *entry* bagian impor untuk membuat laporan pengeluaran D/O tiap hari (*Daily Report*)
- E. *Entry* di sistem portal wan hai *lines* D/O *release* tiap hari.
- f. *Update* di *system* TPKS untuk *free time* yang sudah habis maka berlakunya.

Proses ini bertujuan untuk menjamin ketertiban administratif dan kelancaran dalam pengeluaran kontainer impor dan sesuai dengan SOP *Release Delivery Order* yang dijalankan oleh PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.

Persyaratan dokumen yang dibutuhkan dalam melakukan pengambilan *Delivery Order* Impor pada perusahaan pelayaran yaitu berupa *Bill of Lading* (B/L), surat kuasa, surat peminjaman *container* dengan data yang ada di *Bill Of Lading* (B/L), dan bukti transfer pembayaran (Ginting & Siska, 2021). Hal tersebut sama seperti yang diungkapkan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa:

“Untuk pengambilan *Delivery Order* oleh *consignee*, kami mewajibkan beberapa dokumen utama. Yang harus diserahkan adalah *copy Bill of Lading* (B/L), lalu surat kuasa apabila pengambilan tidak dilakukan langsung oleh nama yang tertera di B/L, serta surat peminjaman kontainer dari perusahaan trucking yang akan menarik peti kemas. Ketiga dokumen ini menjadi syarat wajib agar kami bisa memproses DO.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepadan dengan jawaban informan A-1, selaku staff impor informan A-2 juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Setiap *consignee* yang ingin ambil DO wajib menyerahkan *copy*-an B/L, lalu surat kuasa kalau diwakilkan, dan juga surat peminjaman kontainer. Dokumen-dokumen ini kami verifikasi sebelum *Delivery Order* kami cetak. Tanpa salah satu dari dokumen tersebut, pengambilan DO belum bisa kami proses.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku staff impor juga menyatakan bahwa

“Dokumen yang harus dibawa *consignee* untuk ambil DO adalah *copy Bill of Lading*, surat kuasa kalau bukan diambil sendiri, dan juga surat peminjaman kontainer dari pihak *trucking*. Ini prosedur standar yang kami terapkan untuk memastikan barang diambil oleh pihak yang sah dan sesuai ketentuan.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga informan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Pihak pelayaran menetapkan bahwa untuk pengambilan *Delivery Order* (DO), *consignee* wajib melengkapi tiga dokumen utama, yaitu: *copy Bill of Lading* (B/L) sebagai bukti kepemilikan barang, surat kuasa apabila pengambilan tidak dilakukan langsung oleh pihak yang tercantum di B/L, serta surat peminjaman kontainer dari perusahaan *trucking* sebagai syarat administratif untuk penarikan peti kemas. Ketiga dokumen tersebut menjadi persyaratan standar yang harus dipenuhi agar proses pengambilan DO dapat dilakukan dengan lancar dan sesuai prosedur.

Dalam proses *Release Delivery Order* terdapat hambatan seperti B/L belum *telex Release*, *barqode* belum dikonfirmasi di *system*, *DOS down* seperti yang diungkapkan oleh manajer impor sebagai informan A-1 bahwa,

“Beberapa kendala umum dalam proses *Release DO* biasanya berkaitan dengan dokumen yang tidak lengkap, seperti B/L yang belum dilakukan *telex*

Release atau *barcode* yang belum terkonfirmasi di sistem. Selain itu, sistem DOS juga kadang mengalami gangguan, sehingga tidak bisa digunakan untuk *entry* DO harian. Solusi yang kami lakukan adalah menginformasikan kepada *consignee* untuk melengkapi data terlebih dahulu, dan jika masalahnya di B/L belum *telex*, kami minta *consignee* segera konfirmasi ulang dengan *shipper*. Untuk masalah teknis seperti DOS *down*, kami segera hubungi teknisi perusahaan agar bisa segera diperbaiki.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepakat dengan informan A-1, informan A-2 selaku *staff* impor menyatakan bahwa

“Kendala yang sering kami temui itu seperti B/L belum *telex Release*, *barcode* belum terbaca di sistem, atau kadang *consignee* datang tapi dokumennya nggak lengkap, bahkan ada juga yang belum bayar. Kalau kayak gitu, kami infokan ke *consignee* supaya lengkapi dulu semuanya, terus balik lagi. Kalau masalah sistem seperti DOS yang *error*, kami langsung lapor ke teknisi perusahaan supaya bisa segera ditangani.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Menegaskan informan A-1 dan informan A-2, selanjutnya informan A-3 sebagai *staff* impor juga menyatakan hal yang sama bahwa,

“Biasanya kendala saat *Release* DO itu kayak dokumen nggak lengkap, *barcode* belum masuk sistem, atau B/L-nya belum *telex Release* Kita juga kadang ngalamin DOS-nya *down* jadi nggak bisa *input* DO harian. Solusinya ya kita kasih tahu *consignee* untuk melengkapi dokumennya. Kalau B/L belum *telex*, kita minta mereka cek lagi ke *shipper*. Kalau DOS bermasalah, langsung panggil teknisi biar sistem bisa cepat normal lagi.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga jawaban informan didapat hambatan dalam proses *Release Delivery Order* meliputi: B/L belum dilakukan *telex Release*, *Barcode* belum terkonfirmasi di sistem, Sistem DOS mengalami gangguan (*down*), Dokumen persyaratan dari *consignee* tidak lengkap atau tidak sesuai, *Consignee* belum menyelesaikan pembayaran.

Solusi umum yang dilakukan yaitu memberikan informasi kepada *consignee* untuk segera melengkapi dokumen dan menyelesaikan pembayaran, jika B/L belum *telex Release*, *consignee* diminta menghubungi *shipper* untuk konfirmasi, untuk kendala teknis, seperti DOS *down*, teknisi perusahaan segera dipanggil agar sistem dapat kembali beroperasi.

4.2.1.7 Perpanjangan *Delivery Order*

Perpanjangan *Delivery Order* dilakukan karena masa FIAT *delivery order* sudah habis atau sudah kadaluarsa oleh karenanya diperlukan perpanjangan, hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa,

“Untuk proses perpanjangan DO, biasanya *consignee* datang langsung ke kantor dengan membawa dokumen DO yang sudah kadaluarsa atau masa fiat-nya habis. Mereka juga membawa bukti pembayaran jika memang belum dapat tambahan *free time*. Kalau mereka sudah dapat *free time*, biasanya langsung menginformasikan ke kasir. Setelah proses pembayaran selesai, staf impor akan memproses perpanjangan menggunakan sistem DOS. Setelah DO dicetak ulang, kami cek dan tandatangani dokumennya sebelum diserahkan kembali ke *consignee*. Terakhir, staf juga melakukan *update* masa berlaku DO di sistem TPKS.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sejalan dengan informan A-1, informan A-2 selaku *staff* impor juga menyatakan bahwa,

“*Consignee* biasanya datang ke kantor bawa DO yang masa fiat-nya udah habis, terus kasih juga bukti bayar kalau memang belum dapat *free time*. Kalau mereka udah dapat tambahan *free time* dari *principal*, tinggal kasih info ke kasir aja. Setelah itu kita proses di sistem DOS, masuk ke menu perpanjangan DO, terus masukkan data seperti nomor MBL, nama kapal, dan masa fiat yang baru. Habis itu DO dicetak, distempel, lalu diserahkan ke manajer untuk dicek dan ditandatangani. Baru kita kasih ke *consignee* dan kita *update* juga masa berlaku DO-nya di TPKS.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku *staff* impor juga menyatakan hal yang sama bahwa

“Prosesnya mulai dari *consignee* datang ke kantor, kalau belum dapat *free time* mereka harus bawa bukti pembayaran dulu. Kalau sudah dapat *free time* dari *shipper* dan disetujui *principal*, tinggal dikasih tau ke kasir. Setelah itu kita proses DO-nya pakai sistem DOS, input nomor MBL, nama kapal, dan masa fiat yang baru. Setelah dicetak, kita kasih stempel, terus diserahkan ke manajer untuk dicek dan ditandatangani. Habis itu DO dikasih ke *consignee* dan kita *update* juga di sistem TPKS biar datanya sinkron.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

ketiga jawaban informan tersebut sesuai dengan hasil pengamatan penulis selama di lapangan, bahwa proses perpanjangan DO di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati dilakukan secara manual dan terstruktur, melibatkan beberapa tahapan:

1. *Consignee* datang langsung ke kantor membawa DO yang masa fiat-nya habis, Bukti pembayaran (jika belum mendapat *free time*), Atau konfirmasi *free time* jika sudah mendapat tambahan dari *shipper* melalui *principal*.
2. Pembayaran dilakukan di kasir untuk masa perpanjangan minimal (biasanya 3 hari).
3. Staf impor memproses perpanjangan DO melalui sistem DOS seperti *Input* nomor MBL, *Entry vessel name* dan masa fiat baru dan Cetak DO perpanjangan.
4. Stempel dan pengecekan oleh manajer impor, kemudian dokumen diserahkan kembali ke *consignee*.
5. Update sistem TPKS dilakukan oleh staf impor untuk mencocokkan masa berlaku DO yang baru.

Proses ini memastikan bahwa perpanjangan DO tercatat secara resmi dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya tanpa kendala. Oleh karena masa *Delivery Order* sudah habis maka diperlukan perpanjangan hal ini sesuai dengan

yang diungkapkan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa,

"Kalau DO sudah lewat masa berlakunya atau kadaluarsa, artinya dokumen tersebut sudah tidak bisa digunakan lagi untuk pengeluaran kontainer. Biasanya itu terjadi karena keterlambatan pengambilan barang dari pihak *consignee*. Solusinya adalah *consignee* harus datang ke kantor kami dan mengajukan perpanjangan masa FIAT. Mereka perlu membawa DO asli yang kadaluarsa dan juga bukti pembayaran perpanjangan, kalau memang tidak mendapatkan tambahan *free time*. Setelah kami proses di sistem DOS, kami cetak ulang DO dengan masa berlaku yang baru." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepaham dengan informan A-1, Informan A-2 selaku staff impor juga menyatakan bahwa:

"Dokumen DO yang sudah kadaluarsa memang tidak bisa digunakan untuk pengeluaran kontainer di TPKS. Dalam kondisi seperti itu, kami sarankan *consignee* segera mengurus perpanjangan FIAT, entah itu melalui tambahan *free time* atau perpanjangan berbayar. Kami punya prosedur yang jelas, mulai dari verifikasi dokumen, pengecekan pembayaran, sampai input ulang di sistem DOS. Hal ini penting agar DO bisa kembali berlaku dan di-*upload* ke website TPKS untuk pembuatan *job order*." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku staff impor menegaskan bahwa,

"Kalau masa berlaku DO-nya sudah habis, itu otomatis DO dianggap tidak valid lagi. Biasanya kami minta *consignee* untuk segera melengkapi syarat perpanjangan, termasuk bukti pembayaran kalau memang tidak ada *free time* tambahan dari *principal*. Kalau mereka sudah dapat *free time* dari *shipper* dan sudah di-*approve*, kami tinggal *input* data barunya saja. Tapi kalau belum, mereka wajib bayar dulu di kasir, baru bisa kami proses perpanjangannya." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan pernyataan dari ketiga informan di atas dapat disimpulkan bahwa perpanjangan *Delivery Order* dilakukan ketika masa FIAT (masa berlaku *Delivery Order* sudah habis.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama kurang lebih 5 bulan di lapangan dalam penyelesaian perpanjangan *Delivery Order* terdapat hambatan atau kendala dari segi teknologi seperti format template kurang rapi sehingga tidak otomatis bisa langsung di print tetapi perlu dibenahi terlebih dahulu dan printer yang digunakan juga terkadang mengalami kendala ketika digunakan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Manajer Impor selaku Informan A-1 yang menyatakan bahwa:

“Dalam proses perpanjangan *Delivery Order*, kami menggunakan sistem komputer yang sudah terprogram. Namun, salah satu hambatan yang sering terjadi adalah pada format template yang kurang rapi, terutama posisi kop surat dengan isi dokumen yang kadang tidak sejajar. Hal ini membuat staf perlu melakukan perbaikan manual sebelum dokumen dicetak, yang tentu memakan waktu. Selain itu, ada kendala teknis seperti printer yang kadang bermasalah, dan ini memerlukan penanganan dari teknisi internal.”
(Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 selaku staff Impor juga menyatakan hal yang sama bahwa:

"Kalau untuk perpanjangan DO, biasanya kendalanya ada di sistemnya. Template-nya itu belum rapi, jadi posisi antara kop sama isi surat kadang tidak pas. Jadinya kami harus atur ulang secara manual sebelum dicetak, supaya hasilnya rapi. Itu cukup makan waktu. Ditambah lagi, printer juga kadang eror, jadi harus tunggu teknisi buat benerin dulu."
(Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Hal tersebut dipertegas oleh Informan A-3 selaku Staff Impor menyatakan bahwa:

"Hambatan yang sering kami alami saat perpanjangan DO biasanya pada bagian format dokumen. Template dari sistem komputer kadang belum tertata dengan baik, seperti bagian kop surat yang tidak sejajar dengan teks di bawahnya. Jadi kami harus edit manual sebelum cetak. Printer juga sering ngadat, jadi harus dipanggil teknisi untuk memperbaikinya dulu."
(Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan pernyataan dari ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam penyelesaian perpanjangan *Delivery Order* (DO) terletak pada aspek teknologi, khususnya sistem komputer dan perangkat cetak. Template dokumen yang belum tertata dengan rapi menyebabkan staf harus melakukan

perbaikan manual sebelum proses pencetakan, sehingga menambah waktu kerja. Selain itu, kendala teknis pada printer yang sering mengalami gangguan juga turut memperlambat proses. Hambatan-hambatan ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem dan pemeliharaan peralatan agar proses perpanjangan DO dapat berjalan lebih efisien dan tepat waktu.

4.2.2 Efektivitas Penyelesaian Dokumen *Delivery Order* impor dalam pengambilan *container* pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif penanganan penyelesaian dokumen *delivery order* impor di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang. Efektivitas adalah sesuatu hal yang dilakukan sesuai dengan yang direncanakan dan mencapai tujuan yang diinginkan. Pembahasan ini akan menguraikan temuan-temuan berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Sutrisno (2007), serta menganalisis keterkaitannya dengan permasalahan di lapangan dan teori yang telah dibahas pada kajian teori.

4.2.2.1 Pemahaman Program

Pemahaman program merupakan seberapa jauh kelompok sasaran memahami rencana yang dilaksanakan. Apabila kelompok sasaran dapat memahami rencana atau kegiatan tersebut maka dapat dikatakan bahwa rencana atau kegiatan tersebut efektif, pemahaman tersebut dapat dilihat dari pengetahuan tentang tujuan rencana kelompok sasaran.

Hasil penelitian mengenai pemahaman program proses penyelesaian dokumen *delivery order* menunjukkan bahwa, kelompok sasaran (karyawan)

memahami rencana kegiatan tersebut yang berupa *check list* alur penyelesaian *delivery order*, namun perusahaan masih belum menggunakan standar operasional (SOP) baku karena belum ada aturan SOP tertulis yang menjadi acuan tetap dalam prosesnya. Hal ini berarti efektivitas penyelesaian *delivery order* belum tercapai. Hal tersebut disampaikan oleh Informan A-1, selaku manajer impor menyatakan bahwa:

"Memang di perusahaan kami belum ada SOP (*Standar Operating Procedure*) tertulis untuk penyelesaian DO, tapi kami menggunakan *checklist* kerja yang menjadi acuan dalam prosesnya. Urutannya dimulai dari kami menerima pemberitahuan kedatangan kapal dan data dari pelayaran. Setelah itu, kami lakukan proses dan pengecekan data manifest, apakah sudah lengkap dan sesuai, lalu kami kirimkan *Notice Of Arrival* ke pihak *consignee*. Kalau semua data valid, kami lanjut ke proses D/O laden, Setelah semuanya siap, baru kami cetak DO dan terakhir dilakukan pengecekan serta penandatanganan DO oleh manajer." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Selanjutnya Informan A-2 selaku staff impor 1 juga menjelaskan mengenai alur penyelesaian *delivery order*, sebagai berikut:

"Di tempat kami, tidak ada SOP formal, tapi semua kegiatan mengikuti checklist internal yang sudah jadi pedoman harian. Proses awal dimulai dari terima pemberitahuan kedatangan kapal, lalu kami dapat transfer data dari pelayaran. Setelah itu kami proses dan cek data manifest—kalau ada kesalahan, kami koordinasi untuk revisi dulu. Lalu kami kirim *Notice Of Arrival* melalui email, kalau sudah beres, kami buat D/O laden. Setelah itu baru kami cetak D/O, dan dokumen tersebut dicek serta ditandatangani oleh manajer sebelum diserahkan ke *consignee*." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Senada dengan Informan A-1 dan informan A-2, selaku staff impor yang menjadi informan A-3 juga menyatakan bahwa:

"Perusahaan memang belum memiliki SOP yang tertulis untuk penyelesaian DO, tetapi kami menggunakan *checklist* alur kerja yang sudah terstruktur. Langkah-langkahnya dimulai dari menerima pemberitahuan kapal masuk, lalu dilanjutkan dengan transfer data manifest dari pelayaran

ke sistem internal. Setelah itu tim kami melakukan proses dan pengecekan manifest. Kemudian pengiriman *Notice Of Arrival* ke *consignee*. Jika sudah sesuai kemudian kami proses D/O laden dan dilakukan pencetakan DO, lalu dokumen tersebut di stample dan tandatangani sebelum diberikan ke pihak yang mengambil." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan pernyataan informan A-1, A-2, dan A-3, dapat disimpulkan bahwa dalam hal pemahaman program penyelesaian dokumen *Delivery Order* (DO), diketahui bahwa proses penyelesaian dokumen delivery order belum didasarkan pada SOP (*Standard Operating Procedure*) tertulis yang resmi. Berdasarkan hasil observasi dilapangan proses kerja selama ini hanya mengacu pada *check list internal* yang bersifat sebagai pedoman umum, bukan prosedur baku yang terstandarisasi.

Ketiadaan SOP ini menunjukkan bahwa belum terdapat acuan tetap yang dapat menjamin konsistensi, efisiensi, dan standarisasi dalam pelaksanaan proses penyelesaian dokumen *delivery order*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa proses penyelesaian *delivery order* saat ini belum sepenuhnya efektif dikarenakan acuan pemahaman program SOP (*Standard Operating Procedure*) penyelesaian *Delivery Order* karyawan belum tersedia.

Mengenai pemahaman karyawan terhadap SOP *release Delivery Order* disampaikan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa:

"Kalau ditanya soal SOP *release DO*, prosesnya dimulai dari pihak *consignee* datang langsung ke kantor, menyerahkan dokumen persyaratan pengambilan DO ke bagian kasir. Persyaratan tersebut biasanya berupa *copy B/L*, surat kuasa, dan surat peminjaman *container*, serta fotocopy KTP yang mengambil DO. Setelah itu, kasir akan memproses pembayaran, lalu menyerahkan dokumen yang sudah dibayar ke kami di bagian impor. Kami akan cek ulang kelengkapan dokumen. Kalau semua sudah sesuai, DO akan

kami serahkan ke *consignee*. Setelah DO diserahkan, kami juga *entry* data ke sistem untuk keperluan laporan harian (*daily report*).\" (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Selanjutnya Informan A-2 selaku staff impor 1 memberikan pernyataan yang sama mengenai pemahaman program karyawan dalam penyelesaian *delivery order* bahwa:

"Untuk proses *release* DO impor, biasanya dimulai dari *consignee* menyerahkan dokumen ke kasir dan melakukan pembayaran. Dokumen yang dibawa umumnya adalah *copy* B/L, surat kuasa, dan surat peminjaman kontainer, terutama kalau mereka akan memakai kontainer untuk sementara. Setelah pembayaran selesai, dokumen dan bukti pembayaran diserahkan ke bagian impor. Kami akan *verifikasi* kelengkapan, lalu berikan DO ke *consignee* kalau semua syarat sudah terpenuhi. DO yang sudah keluar kemudian di-*entry* ke dalam sistem DOS untuk laporan pengeluaran DO harian.\" (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Senada dengan pernyataan Informan A-3 selaku staff impor 2 yang menyatakan bahwa:

"Proses *release* DO impor di tempat kami sudah mengikuti alur yang cukup baku, walaupun memang belum tertulis resmi sebagai SOP. Secara umum, *consignee* wajib hadir langsung ke kantor, lalu mereka menyerahkan dokumen ke kasir dan melakukan pembayaran. Dokumen tersebut meliputi *copy Bill of Lading*, surat kuasa, dan juga surat peminjaman kontainer kalau diperlukan. Setelah pembayaran selesai, dokumen akan diberikan ke bagian dokumen impor untuk pemeriksaan -kelengkapan. Kalau semuanya sudah sesuai, DO kami serahkan langsung ke *consignee*. DO tersebut juga kami *entry* ke dalam sistem sebagai bagian dari laporan harian. (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan pernyataan informan A-1, informan A-2, dan informan A-3 dapat diambil kesimpulan bahwa pemahaman karyawan terhadap SOP *release delivery order* di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang sudah sesuai dengan SOP *Release Delivery Order* PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang yaitu sebagai berikut:

- A. Dokumen persyaratan untuk ambil DO diserahkan ke kasir untuk melakukan pembayaran. *Release* D/O langsung ke *consignee* dilakukan pengambilan D/O langsung secara fisik hadir ke kantor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati dengan membawa persyaratan pengambilan D/O berupa *Copy* B/L, Surat kuasa, dan Surat peminjaman kontainer
- B. Setelah melakukan pembayaran, kasir menyerahkan D/O beserta kelengkapan pendukung ke dokumen impor untuk di cek kelengkapannya.
- C. Jika semua persyaratan dalam pengambilan D/O sudah sesuai maka DO diserahkan ke *consignee*.
- D. D/O di *entry* bagian impor untuk membuat laporan pengeluaran D/O tiap hari (*Daily Report*)
- E. *Entry* di sistem portal wan hai *lines* D/O *release* tiap hari.
- f. Update di *system* TPKS untuk *free time* yang sudah habis maka berlakunya.

Hal tersebut di atas mengartikan bahwa karyawan memahami SOP *Release Delivery Order* terbukti dalam dalam hasil wawancara yang telah dilakukan sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ada.

Dalam hal alur penyelesaian perpanjangan FIAT *Delivery Order* impor diketahui bahwa tidak terdapat SOP (*Standard Operating Procedure*) mengenai alur perpanjangan FIAT *Delivery Order Impor*. Karyawan alur kerja perpanjangan FIAT *deliveyr order* berdasarkan pengalaman serta kebiasaan kerja yang telah

terbentuk. Hal tersebut berdasarkan dengan hasil wawancara dengan manajer impor selaku informan A-1 yang menyatakan bahwa:

"Memang secara tertulis tidak ada SOP resmi terkait perpanjangan FIAT DO, tapi kami sudah punya alur kerja yang kami jalankan secara rutin. Kalau *consignee* mau perpanjang FIAT karena masa DO nya sudah kadaluarsa, maka mereka datang ke kantor dengan membawa dokumen DO dan bukti pembayaran. Nah, kalau mereka mendapat tambahan *free time* dari *shipper*, biasanya mereka cukup menunjukkan bukti *approve* dari *principal*. Kami tinggal proses saja." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Pernyataan ini diperkuat oleh informan A-2 yang menegaskan bahwa meski tidak tertulis, prosedur sudah berjalan sesuai alur yang dipahami semua staff. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A-2 bahwa:

"Prosesnya di bagian kami dilakukan lewat sistem DOS. Kami masuk ke menu perpanjangan, input nomor MBL, masukkan *vessel name*, lalu *entry* masa FIAT yang baru. Setelah itu kami cetak DO perpanjangan, stample perusahaan, dan dokumen diserahkan ke manajer untuk dicek dan ditandatangani. Setelah itu baru diberikan ke *consignee*. DO yang sudah diperpanjang juga langsung kami update di sistem TPKS, supaya masa berlaku barunya terdata." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Senada dengan kedua informan sebelumnya, informan A-3 juga menekankan bahwa proses perpanjangan DO sudah menjadi bagian dari rutinitas kerja harian.

"Kalau soal perpanjangan masa FIAT DO, kami memang tidak ada SOP tertulis, tapi prosedurnya sudah jelas. Jadi kalau DO sudah habis masa berlakunya, pihak *consignee* datang ke kantor membawa DO yang lama dan bukti bayar biaya perpanjangan, atau kadang mereka bawa bukti tambahan *free time* yang mereka dapat dari *principal*. Setelah itu, kami di bagian staf impor akan proses perpanjangan lewat sistem DOS. Kami *entry* nomor MBL, nama kapal, dan masa berlaku baru, lalu cetak DO yang diperpanjang. Dokumen itu kami beri stample resmi perusahaan, lalu diserahkan ke manajer untuk ditandatangani. Setelah semua selesai, kami juga *update* masa berlaku DO di sistem TPKS, jadi pihak *consignee* bisa pakai DO baru

itu untuk proses selanjutnya di pelabuhan." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan di atas sudah sesuai dengan hasil pengamatan penulis selama dilapangan bahwa pihak staf telah memahami dan menjalankan alur kerja perpanjangan berdasarkan pengalaman serta kebiasaan kerja yang telah terbentuk. Namun, ketiadaan pedoman tertulis atau SOP (*Standard Operating Procedure*) yang baku mengindikasikan bahwa proses perpanjangan *FIAT Delivery Order* belum sepenuhnya berjalan secara efektif dikarenakan tidak ada acuan secara tertulis bagi karyawan.

4.2.2.2 Tepat Sasaran

Indikator tepat sasaran dalam konteks manajemen operasional mencakup pelaksanaan kegiatan oleh pihak yang sesuai, pada waktu yang tepat, dan dengan metode yang benar sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien (Sutrisno: 2007). Dalam konteks penyelesaian *delivery order* impor, ketepatan sasaran tercermin dari ketepatan pihak yang menangani dokumen, ketepatan waktu penyelesaian, kesesuaian dengan prosedur, serta hasil akhir berupa keluarnya dokumen yang sah dan dapat digunakan sebagai syarat untuk pengeluaran barang dari pelabuhan.

Dalam penyelesaian *delivery order* dilakukan oleh pihak yang berwenang, dengan metode yang sesuai prosedur, dan berdampak langsung terhadap kelancaran proses *logistic*. Dalam hal ini dalam penyelesaian *delivery order* impor sudah dilakukan oleh pihak yang tepat yaitu divisi yang menangani dokumen impor bukan

divisi lain di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh manajer impor selaku informan A-1 bahwa:

"Penyelesaian dokumen *Delivery Order* ditangani oleh Departemen Dokumen Impor dengan berkoordinasi dengan departemen lain seperti departemen keuangan untuk melampirkan *invoice* dan kasir untuk melakukan *release DO* kepada *Consignee*. Hal ini sudah menjadi pembagian kerja yang jelas di perusahaan." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 selaku staff impor juga menyatakan bahwa

"Selama ini, penyelesaian DO memang dilaksanakan oleh tim dari Departemen Dokumen Impor dan dengan berkoordinasi dengan departemen keuangan untuk melakukan pengecekan pembayaran *Delivery Order* serta bagian kasir untuk membantu menyerahkan *Delivery Order* kepada *consignee*" (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku staff impor juga menyatakan bahwa

"Yang menangani DO adalah departemen kami, yaitu Dokumen Impor dengan berkoordinasi dengan departemen lain seperti departemen keuangan untuk melakukan pengecekan pembayaran *Delivery Order* serta kasir untuk membantu *release Delivery Order*. (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan pernyataan dari ketiga informan sesuai dengan hasil pengamatan pelis selama di lapangan, bahwa penanganan dan penyelesaian dokumen *Delivery Order* (DO) di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang telah dilakukan oleh pihak yang sesuai, yaitu Departemen Dokumen Impor. Seluruh proses, mulai dari penerimaan *Notice of Arrival* (NOA) hingga pengeluaran DO, berada di bawah tanggung jawab penuh departemen ini tanpa melibatkan departemen lain. Hal ini menunjukkan adanya pembagian tugas yang jelas dan terstruktur dalam perusahaan guna menjaga efektivitas dan meminimalisir potensi kesalahan.

Pelaksanaan proses penyelesaian *delivery order* harus patuh terhadap prosedur perusahaan pelayaran, dan kebijakan internal perusahaan. Hal ini mencerminkan tingkat kesesuaian proses dengan standar operasional yang berlaku. Hal ini sesuai dengan pernyataan manajer impor selaku informan A-1 yang menyatakan bahwa:

"Kalau untuk penyelesaian *Delivery Order* sih, kita sudah ada langkah-langkahnya yang biasa diikuti, semacam *checklist internal*. Jadi walaupun belum ada SOP resmi yang tertulis, kita tetap jalankan prosesnya sesuai alur yang sudah biasa dilakukan setiap hari. Hasilnya ya sejauh ini sudah berjalan lancar, tapi memang akan lebih baik kalau ada SOP tertulis sebagai acuan resminya." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan 2 sebagai staff impor menyatakan hal yang sama bahwa:

"Prosesnya memang belum pakai SOP yang formal ya, tapi kita punya pedoman internal berupa *checklist* yang digunakan sebagai patokan. Jadi kita tetap tahu urutannya mulai dari pengecekan pembayaran sampai cetak DO. Tapi kalau bicara soal kesesuaian dengan standar operasional, ya kurang kuat karena belum ada dokumen resmi yang mengaturnya." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sepakat dengan Informan A-1 dan A-2 selaku staff impor Informan 3 juga menyatakan hal yang sama bahwa:

"Kita jalankan proses DO berdasarkan pengalaman dan arahan kerja dari atasan, ada *checklist* juga yang dipakai. Jadi walaupun belum ada SOP tertulis, prosesnya tetap rapi dan teratur. Tapi menurut saya, kalau ada SOP yang jelas, itu bisa jadi pegangan kalau ada staf baru atau ada perubahan sistem. Selama ini ya kita hanya mengacu ke kebiasaan kerja yang sudah terbentuk." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga jawaban informan tersebut dapat disimpulkan bahwa proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* sudah dilakukan secara terstruktur dan konsisten berdasarkan pedoman internal, namun belum didukung oleh dokumen SOP formal. Ketidakhadiran SOP dapat menjadi kekurangan dari segi standarisasi

dan legalitas prosedur, terutama jika terjadi audit, rotasi karyawan, atau perubahan kebijakan perusahaan. Maka, penyusunan SOP formal direkomendasikan sebagai bentuk peningkatan efektifitas dan kepastian hukum dalam proses administrasi. Oleh karena itu dalam *indicator* perubahan nyata dinyatakan belum sepenuhnya efektif.

Indikator tepat sasaran dalam pengukuran efektivitas juga dapat dilihat dari sejauh mana sarana dan prasarana yang digunakan mampu mendukung kelancaran proses penyelesaian *delivery order* impor. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan, diketahui bahwa perusahaan telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup untuk menunjang kegiatan operasional. Namun, proses penyelesaian *delivery order* menggunakan sistem program DOS yang kerap mengalami proses lama *loading*. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa.

"Sarana teknologi di bagian kami sebenarnya cukup lengkap walaupun masih *release* secara manual ya, belum otomatisasi sepenuhnya. Kami pakai komputer dan printer untuk cetak dokumen, terus akses internetnya lewat wifi kantor. Untuk integrasi data, kami menggunakan sistem DOS, jadi antar divisi sudah saling terhubung untuk *entry* dan proses data dokumen. Selain itu, untuk kebutuhan seperti pengecekan *telex release* atau *update DO*, kami juga akses *website* portal Wan Hai dan *website* TPKS. Namun, saya akui penggunaan sistem DOS ini sering kali menjadi kendala, terutama dari segi kecepatan proses. *Loading*-nya lambat, dan kurang mendukung efisiensi kerja saat harus memproses banyak dokumen sekaligus. Selain itu, proses pengecekan status B/L juga masih dilakukan dengan *entry* nomor DO satu per satu. Hal ini tentu menghambat kecepatan kerja, berbeda dengan sistem online yang bisa langsung mengakses data secara otomatis." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

"Informan A-2 juga menyatakan hal yang sama bahwa:

"Untuk saat ini, proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* dilakukan dengan menggunakan komputer dengan system DOS lalu kemudian dicetak dengan menggunakan printer kemudian proses *release DO* yang dilakukan secara manual. Selain itu, kami juga menggunakan beberapa platform penting, seperti *website portal* Wan Hai Lines, sistem DOS internal, dan *website* TPKS untuk *update* data dan masa berlaku DO. Namun, kendala yang sering kami alami adalah pada program DOS yang kami gunakan, di mana sistem sering mengalami *loading* yang lambat, terutama saat banyak dokumen yang harus diproses sekaligus. Proses pengecekan status B/L juga masih dilakukan secara manual, yaitu dengan menginput nomor B/L satu per satu ke dalam sistem, yang tentunya memakan waktu lebih lama dibandingkan sistem otomatis yang bisa langsung mendeteksi status dokumen secara *real time*." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Ditegaskan oleh Informan A-3 yang menyatakan bahwa:

"Sampai sekarang, proses penyelesaian dan *release DO* di tempat kami masih manual ya. Kalau dibandingkan dengan *shipping line* lain yang sudah serba online, *customer* bisa cetak DO sendiri, kita masih harus cetak di kantor. Di sini kami pakai komputer yang terhubung ke sistem DOS untuk pengolahan data. Selain itu, kami juga gunakan printer untuk cetak dokumen seperti *Delivery Order*, bukti *telex release*, dan lainnya. Untuk akses internet, kita pakai wifi kantor yang terkoneksi ke sistem seperti portal Wan Hai dan TPKS. Terkait penggunaan sistem DOS kadang proses jadi lambat, terutama saat jam sibuk. *Loading*-nya lama dan tidak jarang membuat pekerjaan terhambat. Selain itu, pengecekan status B/L juga tidak otomatis, jadi kita harus masukkan nomor B/L secara manual untuk mengetahui masa berlaku dan statusnya. Kalau dokumennya banyak, ya proses pengecekan bisa makan waktu cukup lama." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Dari ketiga pernyataan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan sarana dan prasarana di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati belum dikatakan efektif sepenuhnya. Pelaratan dan sistem yang digunakan terkandung menghambat kinerja karyawan karena belum berbasis otomasi penuh. Artinya, fasilitas yang tersedia belum mendukung kelancaran pengurusan DO secara efektif. Untuk itu diperlukan peningkatan perkembangan teknologi digital di industri

pelayaran, terdapat peluang pengembangan sistem menuju proses online dan terintegrasi ke depan.

Indikator tepat sasaran dalam pengukuran efektivitas juga memiliki arti bahwa hasil dari kegiatan penyelesaian DO benar-benar mencapai tujuan yang diharapkan yaitu proses penyelesaian *Delivery Order* menghasilkan dokumen yang lengkap, sesuai kebutuhan, diterima oleh pihak yang tepat (*consignee*), dan digunakan sebagaimana mestinya untuk pengambilan barang impor. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa:

"Hasil penyelesaian DO bisa dikatakan sudah tepat sasaran karena dokumen yang kami proses digunakan langsung oleh *consignee* untuk mengambil barang. Terkadang terdapat kekurangan persyaratan dokumen yang harus dibawa oleh *consignee* dalam melakukan pengambilan DO. Hal tersebut seperti kurangnya surat kuasa pengambilan DO atau fotokopi KTP identitas yang melakukan pengambilan DO. Oleh karena itu mereka harus melengkapinya lebih dulu." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 selaku staff impor juga menyatakan bahwa:

"Setiap DO yang kami keluarkan sesuai dengan permintaan dan data pengiriman. Kami juga selalu pastikan penerima DO adalah pihak yang sah, baik melalui pengecekan dokumen maupun konfirmasi langsung. Dokumen *Delivery Order* menjadi dokumen yang valid untuk persyaratan pengambilan kontainer" (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 selaku staff impor juga menyatakan bahwa:

"DO yang kami serahkan bisa langsung dipakai untuk pengambilan barang kadang masih perlu revisi setelah dilakukan pencetakan. Seperti dikarenakan kapal ETA mundur atau maju jadi tanggal berlakunya DO perlu di ganti dengan memberi stample koreksi artinya memang sudah tepat hasil, karena tujuan akhir dari dokumen ini adalah untuk memfasilitasi pengambilan barang impor oleh pihak yang benar." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian *delivery order* impor dari segi hasil belum sepenuhnya sesuai dengan sasaran dikarenakan masih terdapatnya kesalahan seperti kesalahan persyaratan pengambilan *Delivery Order*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas sesuai dengan hasil pengamatan di lapangan oleh penulis, bahwa penyelesaian *delivery order* impor di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang dari indikator tepat sasaran belum sepenuhnya efektif. Meskipun pelaksanaan dilakukan oleh pihak yang tepat dan prosedurnya terstruktur, namun belum adanya SOP tertulis, Sistem yang digunakan terkadang masih lambat loading, serta kendala pada hasil akhir dokumen menunjukkan masih adanya ruang perbaikan agar efektivitas dapat tercapai secara optimal.

4.2.2.3 Tepat Waktu

Indikator Tepat waktu menilai apakah proses penyelesaian Dokumen *Delivery Order* di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang dilakukan sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan, khususnya dalam hal pengiriman pemberitahuan *Notice of Arrival* (NOA) dan proses *release* DO menjelang kedatangan kapal.

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa perusahaan memiliki standar waktu yang cukup konisten dalam pelaksanaan proses ini, yakni pengiriman NOA dilakukan maksimal 3 hari sebelum *Estimated Time of Arrival* (ETA) kapal. Hal ini menjadi acuan agar memiliki waktu yang cukup untuk

mempersiapkan proses pengambilan barang dan penyelesaian dokumen lainnya.

Hal tersebut sesuai dengan penjelasan yang diungkapkan oleh informan A-1 bahwa:

"Pemberitahuan NOA biasanya kami kirim 3 hari sebelum kapal ETA (*Estimated Time of Arrival*). Itu adalah standar waktu yang kami usahakan, supaya *consignee* punya waktu cukup untuk persiapan. Tapi kalau ada kendala teknis atau keterlambatan data, paling lambat kami kirim 2 hari sebelum ETA. Biasanya dalam waktu itu juga kami sudah mulai proses pencetakan *Delivery Order*." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Sependapat dengan Informan A-2 yang menyatakan bahwa,

"Kalau untuk NOA, kami biasanya kirim 3 hari sebelum kapal ETA. Itu waktu idealnya, biar *consignee* bisa siap-siap dari awal. Kalau semua data sudah lengkap, kami langsung kirim via *email* atau *fax* tergantung permintaan dari *consignee*." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 juga menyatakan bahwa,

"Pemberitahuan NOA kami kirim sekitar 3 hari sebelum ETA kapal. Tapi ya kalau agak terlambat, paling lambat 2 hari sebelum ETA sudah harus dikirim, karena setelah itu kami juga mulai proses *release* dan pencetakan DO. Jadi itu waktunya udah mepet banget, makanya sebisa mungkin jangan sampai lewat dari 2 hari." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan informasi dari ketiga informan di atas dapat dianalisis bahwa terdapat perbedaan dalam praktik pengiriman NOA yaitu tiga hari sebelum ETA, namun dalam kondisi tertentu bisa lebih lambat menjadi dua hari sebelum kapal ETA. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan belum memiliki sistem otomatis atau *control internal* yang kuat untuk menjamin pengiriman NOA selalu tepat waktu. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidaksiapan dari pihak *consignee*.

Indikator tepat waktu dalam mengukur efektivitas proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* (DO) tidak hanya mencakup pengiriman *Notice of Arrival* (NOA), tetapi juga menilai seberapa cepat dan efisien proses *release* DO dilakukan

setelah semua persyaratan dari *consignee* terpenuhi. Dalam konteks operasional PT Pelayaran Tresnamuda Sejati, kecepatan pelayanan menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan dokumen impor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, diketahui bahwa proses *release* DO dilakukan secara cepat, yakni rata-rata hanya membutuhkan sekitar 5 menit sejak *consignee* menyerahkan bukti pembayaran dan dokumen persyaratan yang dibutuhkan. Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Manajer impor selaku informan A-1 bahwa

"Proses *release* DO itu sebenarnya cepat, hanya sekitar 5 menit sejak *consignee* menunjukkan bukti pembayaran dan menyerahkan persyaratan pengambilan DO. Selama semua dokumen sudah lengkap dan tidak ada kendala teknis, kita langsung proses dan serahkan dokumen fisiknya ke *consignee*." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Selanjutnya Informan A-2 menegaskan bahwa

"Biasanya sih cuma 5 menit aja ya. Begitu *consignee* menunjukkan bukti bayar ke kasir dan menyerahkan dokumen persyaratan pengambilan DO, kita langsung proses. Selama dokumennya lengkap dan tidak ada yang perlu diklarifikasi, langsung kita cetak dan serahkan dokumennya." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 menyatakan bahwa,

"Itu kurang lebih 5 menit sejak *consignee* menyerahkan semua persyaratan dan bukti pembayaran ke kasir. Kita langsung proses di bagian impor, cetak DO, stample, lalu serahkan ke manajer untuk tanda tangan. Kalau semua lancar, bisa langsung diserahkan ke *consignee* hari itu juga, dalam waktu cepat." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan keterangan dari ketiga informan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa meskipun proses *release Delivery Order* dikatakan hanya memakan waktu 5 menit, namun semua informan menyebutkan syarat, "selama

dokumen lengkap dan tidak ada kendala teknis”. Hal tersebut berarti ketika terjadi kekurangan dokumen, kendala sistem, serta antrean panjang di kasir, durasi bisa jauh lebih lama dan tidak sesuai dengan standar waktu ideal.

Indikator tepat waktu dalam penyelesaian dokumen *Delivery Order* (DO) juga diukur dari kesiapan dokumen pada saat yang paling krusial, yaitu hari H ketika kapal sandar di pelabuhan. Kesiapan ini sangat penting agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pengeluaran barang dan agar *consignee* dapat segera melakukan pengambilan barang tanpa hambatan administratif.

PT Pelayaran Tresnamuda Sejati telah menerapkan standar waktu yang tegas dan konsisten, yaitu dokumen DO harus sudah siap untuk *release* pada hari kedatangan kapal.

Seperti pernyataan dari Informan A-1 yang menyatakan bahwa:

"Dokumen DO harus sudah siap *release* pada hari H kapal sandar. Jadi pada saat kapal tiba di pelabuhan, dokumen sudah bisa diambil oleh *consignee* yang telah memenuhi persyaratan. Itu standar waktu yang kami terapkan supaya proses pengeluaran barang tidak tertunda." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 menegaskan bahwa,

"DO itu sudah harus siap direlease pada hari H kapal sandar. Artinya, saat kapal datang, *consignee* yang sudah melengkapi dokumen dan melakukan pembayaran bisa langsung ambil DO-nya tanpa perlu menunggu lama." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 menyampaikan hal serupa bahwa,

"Ya, pada hari kapal sandar, dokumen DO itu sudah harus siap. Jadi, begitu kapal sampai di pelabuhan, kita sudah bisa mulai proses serah terima DO ke *consignee* yang sudah menyelesaikan kewajibannya." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan penjelasan dari ketiga informan di atas yang mengharuskan Dokumen DO harus sudah siap di *release* pada hari H kapal sandar. Namun dari informasi tersebut tidak ada dijelaskan bagaimana perusahaan menangani *peak time* dikarenakan lonjakan volume dari dokumen *delivery order* yang harus di *release* di waktu yang bersamaan dikarenakan kapal tiba dengan waktu yang berdekatan. Sehingga perusahaan perlu memiliki strategi untuk kondisi lonjakan aktivitas karena kecepatan dan ketepatan waktu berpotensi terganggu pada waktu waktu tertentu.

Meskipun secara umum PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang telah menunjukkan penerapan prinsip ketepatan waktu yang cukup konsisten, baik dalam pengiriman *Notice of Arrival* (NOA), proses *release Delivery Order*, maupun kesiapan dokumen saat kapal tiba, namun indikator ini belum dapat dikategorikan sepenuhnya efektif. Hal ini terlihat dari adanya potensi keterlambatan akibat kendala teknis, keterlambatan data, hingga ketergantungan pada kondisi ideal seperti kelengkapan dokumen dan tidak adanya hambatan internal. Selain itu, pengiriman NOA yang terkadang baru dilakukan dua hari sebelum *Estimated Time of Arrival* (ETA) juga menunjukkan adanya variabilitas yang bisa mengganggu persiapan *consignee*. Ketiadaan sistem pemantauan waktu secara *real-time* atau standar pelayanan berbasis data juga menjadi kelemahan yang membuat perusahaan belum mampu memastikan seluruh proses selalu berjalan tepat waktu secara konsisten. Oleh karena itu, meskipun ketepatan waktu telah menjadi perhatian perusahaan, efektivitas indikator ini masih perlu ditingkatkan melalui penguatan sistem, pemantauan kinerja, dan mitigasi risiko keterlambatan.

4.2.2.4 Tercapainya Tujuan

Indikator tercapainya tujuan dalam proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* (DO) mengacu pada sejauh mana pelaksanaan kegiatan operasional sesuai dengan sasaran atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati, indikator ini umumnya diukur melalui pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang mencakup aspek ketepatan waktu, kesesuaian data, dan kesesuaian jumlah dokumen dan kontainer.

Berdasarkan hasil wawancara, ketiga informan menyatakan bahwa secara umum tujuan awal dari proses penyelesaian dokumen DO telah tercapai dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan tercapainya seluruh indikator kinerja utama (KPI) yang ditetapkan perusahaan.

Informan A-1 menegaskan bahwa,

"Selama ini KPI yang kita tetapkan sudah terpenuhi, ya. KPI kita mencakup beberapa poin. Pertama, tepat waktu — contohnya pengurusan manifest maksimal H+1 setelah kita terima data, lalu cetak DO biasanya 2–3 hari sebelum kapal ETA, dan NOA kita kirim 3 hari sebelum ETA kapal. Untuk *release* DO sendiri, kita targetkan selesai dalam waktu 5–10 menit per dokumen, sejak *consignee* menyerahkan bukti bayar dan dokumen persyaratan. Kemudian dari sisi kesesuaian data/dokumen, semua harus sesuai dengan SOP dan data dari POL harus cocok dengan milik *consignee*. Terakhir, tepat jumlah artinya jumlah kontainer menurut data AQC harus sama dengan manifest, dan DO yang dicetak harus sama dengan DO yang kita *release* ke *consignee*." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 menegaskan bahwa,

"Kalau dari pengalaman saya, KPI kita udah terpenuhi sih selama ini. Kita targetkan semua proses tepat waktu, misalnya manifest diproses maksimal H+1, lalu cetak DO kita lakukan 2–3 hari sebelum ETA. Untuk NOA juga udah rutin dikirim 3 hari sebelum kapal datang. *Release* DO juga nggak lama, paling 5 menit selama dokumen *consignee* lengkap. Dari segi

kesesuaian data, kita selalu cocokkan antara data dari POL dan data *consignee*, biar nggak ada selisih. Dan terakhir, untuk jumlah kontainernya, kita pastikan jumlahnya sesuai data AQC dan manifest." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 juga menyatakan bahwa,

"Kalau di tempat kami, KPI itu lebih ke ketepatan waktu dan keakuratan data. Manifest harus diproses maksimal H+1 setelah dapat data, lalu NOA kita kirim 3 hari sebelum ETA, dan DO juga udah mulai dicetak 2–3 hari sebelum kapal datang. Waktu *release* DO juga cepat kok, paling 5–10 menit, tergantung kelengkapan dokumen dari *consignee*. Yang penting juga data harus sesuai SOP, dan nggak boleh beda antara data POL sama yang di tangan *consignee*. Jumlah kontainernya juga harus cocok semua, biar nggak ada masalah di pengeluaran." (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan keterangan dari ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati telah mencapai tujuan yang telah dirumuskan dalam indikator efektivitas kinerja. Hal ini mencakup: ketepatan waktu proses administrasi, akurasi dan kecocokan data antardokumen, kesamaan jumlah kontainer yang diproses dan diserahkan.

Dengan tercapainya seluruh indikator ini, perusahaan dapat dikatakan telah menjalankan proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* secara efektif, profesional, dan sesuai target yang ditetapkan. Dari segi pelayanan untuk *consignee* pengambilan DO harus dilakukan secara langsung di kantor kami, meskipun mereka sudah menggunakan penukaran B/L dengan sistem *telex release*. Hal tersebut menimbulkan kerugian waktu dan biaya tambahan bagi *customer*. Seperti mereka perlu meluangkan waktu, bahkan terkadang harus menyewa jasa pihak ketiga jika tidak bisa datang sendiri. Hal tersebut seperti yang diucapkan oleh manajer impor selaku informan A-1 bahwa:

"Saat ini, proses pengambilan *Delivery Order* (DO) oleh *consignee* masih harus dilakukan secara langsung di kantor kami. Meskipun untuk penukaran *Bill of Lading* (B/L) kami sudah menggunakan sistem *telex release*, namun DO tetap harus dicetak dan diambil secara fisik di kantor. Jadi, pelanggan tetap harus datang ke kantor kami untuk mengambil dokumen tersebut. Hal ini tentu belum efektif dari sisi pelayanan, karena menimbulkan kerugian waktu dan tambahan biaya bagi *consignee*. Mereka perlu meluangkan waktu, bahkan terkadang harus menyewa jasa pihak ketiga jika tidak bisa datang sendiri. Jika dibandingkan dengan *shipping line* lain yang sudah menerapkan sistem online untuk cetak DO mandiri, kami memang masih tertinggal dalam hal efisiensi pelayanan. Kami menyadari bahwa kondisi ini menjadi kendala bagi pelanggan, terutama bagi *consignee* yang berdomisili di luar kota atau memiliki keterbatasan waktu." (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara dengan informan manajer impor, dapat disimpulkan bahwa proses pengambilan dokumen *Delivery Order* (DO) di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati belum sepenuhnya efektif. Meskipun perusahaan telah menerapkan sistem *telex release* untuk penukaran *Bill of Lading*, namun DO tetap harus diambil secara fisik di kantor. Hal ini menimbulkan ketidakefisienan, terutama dari sisi pengguna jasa (*consignee*), karena mereka tetap harus datang langsung ke lokasi untuk mengambil dokumen. Kondisi tersebut dapat menyebabkan tambahan biaya transportasi serta pemborosan waktu operasional, khususnya bagi *consignee* yang berdomisili jauh dari kantor atau memiliki keterbatasan waktu. Oleh karena itu, sistem pelayanan yang masih bersifat manual ini belum mampu mendukung prinsip efektivitas dalam penyelesaian dokumen *delivery order* secara optimal.

4.2.2.5 Perubahan Nyata

Indikator perubahan nyata merujuk pada sejauh mana suatu kegiatan atau proses membawa hasil atau dampak yang konkret, nyata terlihat, dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dengan kata lain, perubahan nyata

menunjukkan bahwa suatu proses tidak hanya selesai dilakukan, tetapi juga memberikan *output* dan *outcome* yang jelas serta bermanfaat.

Indikator perubahan nyata digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan proses penyelesaian dokumen *Delivery Order* (DO) memberikan dampak langsung terhadap efektivitas kerja dan kualitas pelaksanaan tugas. Idealnya, indikator ini mencerminkan adanya perbaikan konkret dari sisi waktu penyelesaian, alur kerja, maupun peningkatan kompetensi SDM. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa perubahan nyata belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan efisiensi secara menyeluruh. Hal ini terlihat dari beberapa aspek berikut:

1. Kecepatan Proses Terbatas oleh Sistem Manual

Ketiga informan menyatakan bahwa proses penyelesaian DO saat ini memang terasa lebih cepat dibanding sebelumnya, namun peningkatan tersebut lebih disebabkan oleh pengalaman SDM dan alur kerja yang mulai tertata, bukan karena adanya sistem yang benar-benar mendukung percepatan proses secara signifikan. Sistem yang digunakan masih sepenuhnya manual, termasuk untuk pengecekan status B/L yang masih dilakukan dengan memasukkan nomor secara manual satu per satu. Selain itu, penggunaan sistem berbasis DOS yang lambat dalam proses loading menghambat efisiensi, terutama saat volume pekerjaan tinggi. Ini menunjukkan bahwa kecepatan kerja yang dicapai belum didukung oleh teknologi yang memadai, sehingga efektivitas belum tercapai secara optimal. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A-1 (manajer impor) bahwa

“Sistem kita masih manual, jadi untuk *update* data atau proses DO itu belum otomatis. DOS juga sering lambat, dan cek B/L itu harus kita input manual satu-satu. Jadi walau SDM-nya udah siap, sistemnya belum mendukung sepenuhnya.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 juga menyatakan bahwa,

“Kalau cek B/L masih satu-satu kita input manual ke sistem. DOS-nya kadang juga lemot, apalagi kalau pas jam sibuk. Jadi kadang agak nghambat, meskipun kita udah terbiasa.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-3 menambahkan bahwa meskipun sistem belum sepenuhnya otomatis, prosedur yang diterapkan sudah tertib dan jelas, sehingga proses dapat dilakukan dengan cepat dan minim hambatan. Informan A-3 menyatakan bahwa,

“Program DOS yang kita pakai itu emang kadang lambat. Mau nggak mau kita harus sabar nunggu *loading*. Belum lagi kalau jaringan internetnya lemot juga, jadi bisa telat prosesnya.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

2. Pengambilan DO dilakukan secara fisik

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan meskipun perusahaan telah menggunakan *telex release* dalam pertukaran *Bill of Lading*, namun DO tetap harus dicetak dan diambil secara fisik oleh *consignee* di kantor. Hal ini tidak efisien dan menimbulkan beban tambahan bagi pengguna jasa hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa:

“Meski pakai *telex release*, *customer* tetap harus datang buat ambil DO.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“*Customer* tetap harus datang langsung, walau dokumen udah *telex*. Belum bisa cetak online. Kalau mereka sibuk atau jauh, biasanya pakai jasa pihak ketiga, yang artinya ada biaya tambahan.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Ditegaskan oleh Informan A-3 bahwa:

“Iya, sampai sekarang pengambilan DO masih manual. Walaupun B/L-nya udah *telex release*, tapi tetap harus ke kantor. Ini sebenarnya jadi kendala juga buat *customer* karena butuh waktu dan biaya tambahan.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

3. Tidak adanya SOP

Ketiadaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) tertulis dalam penyelesaian dokumen DO menunjukkan bahwa proses belum berjalan berdasarkan pedoman baku, melainkan hanya mengandalkan pengalaman kerja dan *check list* internal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan A-1 selaku manajer impor yang menyatakan bahwa:

“SOP tertulis nggak ada sih, kita ngikutin alur yang udah biasa dijalani aja pakai *check list* dari divisi.” (Wawancara dengan Manajer Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Informan A-2 juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“Belum ada SOP resmi, kita kerja sesuai yang ada di *check list* dan udah jadi kebiasaan aja. Karena udah paham alurnya, jadi jalan aja.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Hal ini ditegaskan oleh Informan A-3 bahwa:

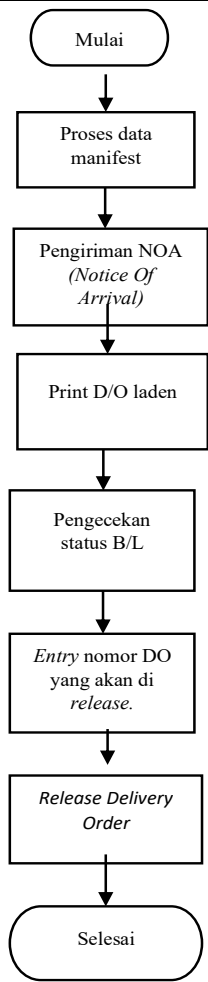
“SOP memang belum disusun secara formal. Kita selama ini pakai acuan internal seperti *check list*, dan SDM-nya memang sudah hafal alur, jadi meskipun nggak tertulis tetap bisa jalan.” (Wawancara dengan Staff Impor pada tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan pernyataan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa indikator perubahan nyata belum menunjukkan efektivitas yang optimal. Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, bahwa proses yang masih bersifat manual, ketergantungan pada sistem internal yang lambat (DOS), ketiadaan SOP tertulis, serta keharusan mengambil DO secara fisik meskipun sudah *telex release*, menjadi bukti bahwa belum terjadi perubahan signifikan yang berdampak langsung pada

efektifitas kerja dan pelayanan. Dengan demikian, indikator perubahan nyata pada pelaksanaan proses penyelesaian DO di PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang dapat dinilai belum efektif secara menyeluruh.

4.3 Output Penelitian Terapan

Pada penelitian ini, penulis memberikan *output* berupa SOP (*Standard Operating Procedure*) yang disusun sebagai pedoman sistematis untuk meningkatkan efektivitas dalam penyelesaian dokumen *Delivery Order*, mulai dari pengurusan manifest impor, pengiriman NOA (*Notice of Arrival*), cetak *Delivery Order*, pengecekan status *B/L*, *entry* nomor *DO* yang akan *release*, dan *release DO*. SOP ini berfungsi tidak hanya sebagai alat untuk mempercepat dan menyederhanakan pelaksanaan tugas tugas tim, tetapi juga membantu mengidentifikasi hambatan dalam proses kerja secara transparan, membentuk kedisiplinan kerja karyawan, serta memberikan arahan dan struktur yang jelas bagi pelaksanaan pekerjaan rutin.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	Nomor	
	Prosedur Penyelesaian Dokumen Delivery Order Impor	Dibuat	Akta Rohmawati
		Tanggal Pembuatan	16/07/2025
TUJUAN SOP ini disusun untuk memastikan proses penyelesaian dokumen delivery order impor oleh perusahaan pelayaran berjalan efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku demi kepuasan pelanggan dan kelancaran departemen dokumen impor PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.			
RUANG LINGKUP SOP ini berlaku untuk seluruh proses penyelesaian dokumen <i>delivery order</i> impor dari mulai penyelesaian penerimaan data dari <i>Port Of Loading</i> hingga <i>release delivery order</i> oleh PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.			
DEFINISI <i>Delivery Order</i> : Dokumen yang menginformasikan apabila barang impor sudah sampai di Pelabuhan oleh pelayaran dan dapat segera dikeluarkan importir.			
PROSEDUR KERJA			
NO	PROSES	ESTIMASI WAKTU	FLOWCHART
1.	Proses data manifest	1 hari	 <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Proses data manifest] B --> C[Pengiriman NOA (Notice Of Arrival)] C --> D[Print D/O laden] D --> E[Pengecekan status B/L] E --> F[Entry nomor DO yang akan di release.] F --> G[Release Delivery Order] G --> H([Selesai]) </pre>
2.	Pengiriman <i>Notice of Arrival (NOA)</i>	1 hari	
3.	Cetak <i>Delivery Order</i>	2 hari	
4.	Pengecekan status <i>Bill of Lading</i>	5 menit	
5.	<i>Entry</i> nomor <i>Delivery Order</i> yang akan di <i>release</i> .	5 menit	
6.	<i>Release Delivery Order</i>	5 menit	

Gambar 4.3 SOP Penyelesaian Dokumen *Delivery Order* Impor Pada PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang
Sumber: Data Lapangan Diolah Peneliti, 2025

Tabel 4.1 Matriks Efektivitas *Output Flowchart* Penyelesaian *Delivery Order* Impor

Indikator Efektivitas	Kondisi Sebelum Output Diberikan	Perubahan Setelah Output diberikan (<i>Flowchart</i>)	Tujuan Efektivitas yang Dicapai
Pemahaman Program	Belum ada acuan yang jelas terkait penyelesaian dokumen <i>delivery order</i> impor.	<i>Flowchart</i> memberikan gambaran visual dan sistematis, sehingga lebih mudah dipahami semua pihak	Meningkatkan pemahaman staf terhadap tahapan penyelesaian dokumen <i>delivery order</i> impor.
Tepat Sasaran	Kinerja karyawan dalam penyelesaian <i>delivery order</i> terhambat karena belum berbasis otomatis sepenuhnya	<i>Flowchart</i> difokuskan kepada <i>departemen impor</i> terkait penyelesaian dokumen DO.	<i>Output</i> digunakan langsung oleh karyawan.
Tepat Waktu	Penyelesaian DO sering melebihi batas waktu karena tidak ada acuan waktu atau urutan kerja.	<i>Flowchart</i> mencantumkan urutan dan estimasi waktu di setiap tahapan.	Meminimalkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen.
Tercapainya Tujuan	Belum ada alat bantu untuk membantu pencapaian efisiensi dan akurasi penyelesaian DO impor.	<i>Flowchart</i> mempermudah pencapaian tujuan efisiensi dan efektivitas penyelesaian dokumen.	Tujuan efektivitas dan pengurangan kesalahan lebih mudah tercapai
Perubahan nyata	Tidak ada standar baku; masing-masing staf menyelesaikan DO dengan cara sendiri.	Setelah <i>flowchart</i> diterapkan, pola kerja lebih seragam dan terstruktur	Terjadi perubahan sistem kerja ke arah yang lebih efektif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025