

**IMPLEMENTASI DIGITALISASI PENGELOLAAN *HOUSE BILL OF
LADING* DALAM MENGURANGI KESALAHAN DAN
KETERLAMBATAN DOKUMEN DALAM KEGIATAN EKSPOR PADA
PT. M+R FORWARDING INDONESIA CABANG SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

Nama : Adrian Stevano Panjaitan

NIM : 40011322650163

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

2026

MOTTO

Trust in the Lord with all your heart, and lean not on your own understanding

(Proverbs 3:5)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis akan persembahkan kepada:

Ibu dan opung boru saya, kedua adik saya, teman-teman saya, sahabat-sahabat saya, pasangan saya, dan diri saya sendiri, terima kasih atas setiap doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang luar biasa untuk penulis.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Implementasi Digitalisasi Pengelolaan *House Bill Of Lading* Dalam Mengurangi Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Nama : Adrian Stevano Panjaitan

NIM : 40011322650163

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

Dosen Pembimbing

Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M (.....)

NIP. H.7.198510312018072001

Dosen Penguji 1 :

Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M. (.....)

NIP. 199107092018072001

Dosen Penguji 2 :

Kholidin S.Kom., M.Kom. (.....)

NIP. 197403122007011001

Semarang, 17 Juni 2026

Ketua Program Studi

Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si

NIP.197009251994032001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Implementasi Digitalisasi Pengelolaan *House Bill Of Lading* Dalam Mengurangi Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

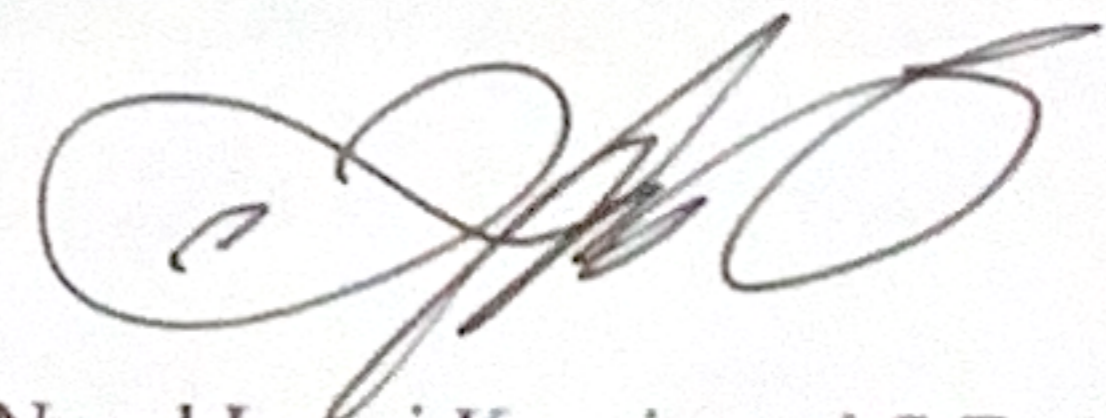
Nama : Adrian Stevano Panjaitan

NIM : 40011322650163

Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Telah disetujui oleh dosen pembimbing sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing



Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M.

NIP. H.7.198510312018072001

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

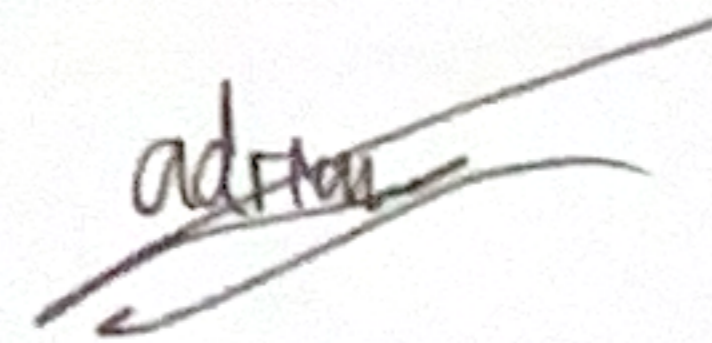
- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 1. Nama | : Adrian Stevano Panjaitan |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011322650163 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Medan, 29 Juli 2004 |
| 4. Fakultas | : Sekolah Vokasi |
| 5. Program Studi | : Manajemen dan Administrasi Logistik |
| 6. Alamat | : JL.M.Nawi Harahap Blok J No.8 |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “Implementasi Digitalisasi Pengelolaan *House Bill Of Lading* Dalam Mengurangi Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasi sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 9 Juni 2026

Pembuat Pernyataan



Adrian Stevano Panjaitan

NIM. 40011322650163

ABSTRAK

Pengelolaan dokumen *Bill of Lading* (B/L) merupakan salah satu aspek krusial dalam kegiatan ekspor yang rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan, terutama apabila masih dilakukan secara manual. PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah menerapkan sistem digitalisasi melalui *Shipping Information System* (SIS) sebagai upaya mengurangi permasalahan tersebut, namun penerapannya masih menghadapi berbagai kendala sehingga belum berjalan secara optimal. Permasalahan pada penelitian ini yaitu terkait kesalahan dan keterlambatan pengelolaan dokumen *Bill of Lading* masih belum dapat di atasi dan dikelola dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengelolaan B/L secara digital, faktor-faktor penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen, pengaruh digitalisasi terhadap pengurangan kesalahan dan keterlambatan, serta kendala dan upaya yang dilakukan perusahaan dalam penerapan digitalisasi pengelolaan B/L dalam kegiatan ekspor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan tiga informan, yaitu *Branch Manager* dan dua Staff Operasional PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, serta observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem SIS telah mampu mengintegrasikan data secara otomatis sehingga mempercepat proses penerbitan B/L dan meningkatkan akurasi data dibandingkan sistem manual. Faktor penyebab kesalahan dan keterlambatan mencakup keterbatasan SDM, *human eror* gangguan sistem, adanya ketidak patuhan *shipper* dalam menggunakan sistem, serta perubahan jadwal kapal. Penerapan digitalisasi terbukti optimal terhadap pengurangan kesalahan, efisiensi waktu kerja, dan peningkatan koordinasi antar pihak. Kendala utama yang masih dihadapi meliputi infrastruktur sistem, kesiapan SDM, resistensi *shipper*, serta belum adanya SOP penanganan insiden keamanan data di tingkat cabang. Simpulan dari penelitian ini didapati bahwa penerapan sistem digitalisasi dalam pengelolaan *bill of lading* membantu terhadap kinerja karyawan menjadi lebih optimal dan efisien, namun dalam penerapannya masih terdapat kendala yang menjadi tantangan bagi perusahaan untuk mengatasi hal tersebut.

Kata Kunci: *Bill of Lading*, Digitalisasi, Dokumen, Ekspor, *Freight Forwarding*

ABSTRACT

The management of Bill of Lading (B/L) documents is a crucial aspect of export activities that is highly vulnerable to errors and delays, particularly when it is still conducted manually. PT. M+R Forwarding Indonesia Semarang Branch has implemented a digitalization system through the Shipping Information System (SIS) as an effort to minimize these problems; however, its implementation still faces various obstacles and has not yet operated optimally. The main issue addressed in this research concerns the errors and delays in the management of Bill of Lading documents, which have not been effectively handled and managed. This study aims to analyze the process of digital B/L management, identify the factors causing document errors and delays, examine the impact of digitalization on reducing such errors and delays, and explore the obstacles and efforts undertaken by the company in implementing the digitalization of B/L management in export activities. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was conducted through in-depth interviews with three informants, namely the Branch Manager and two Operational Staff members of PT. M+R Forwarding Indonesia Semarang Branch, as well as through observation and documentation studies. Data analysis was carried out using the qualitative data analysis technique of the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the SIS system has been able to automatically integrate data, thereby accelerating the B/L issuance process and improving data accuracy compared to the manual system. The factors causing errors and delays include limited human resources, human error, system disruptions, shippers' non-compliance in using the system, and changes in shipping schedules. The implementation of digitalization has proven to be effective in reducing errors, improving work time efficiency, and enhancing coordination among related parties. The main obstacles still faced include system infrastructure limitations, the readiness of human resources, resistance from shippers, and the absence of a Standard Operating Procedure (SOP) for handling data security incidents at the branch level. The conclusion of this study is that the implementation of a digitalization system in Bill of Lading management contributes to more optimal and efficient employee performance. However, its implementation still encounters challenges that the company must address in order to optimize the system further.

Keywords: *Bill of Lading, Digitalization, Document, Export, Freight Forwarding*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir dengan judul **“Implementasi Digitalisasi Pengelolaan *House Bill Of Lading* Dalam Mengurangi Kesalahan Dan Keterlambatan Dokumen Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

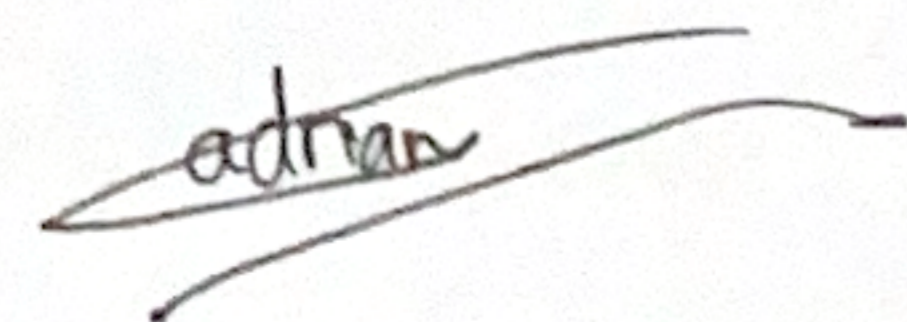
1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.M. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan dan bantuan bagi penulis selama perjalanan pembuatan tugas akhir.
5. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang telah kebersamaian selama menjadi mahasiswa
6. Kepada keluarga penulis khususnya orangtua penulis yaitu Yanti Nirmala Hutabarat (Mama) dan Nurhayati Pangaribuan (Opung Boru) yang paling berperan dan dapat membantu penulis untuk berada dan tetap berdiri di titik ini. Tak lupa kepada kedua adik saya Jonathan dan Agatha terimakasih untuk segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

7. Bapak/Ibu Dosen dan Tenaga Pendidik program studi Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah kebersamai selama menjadi mahasiswa
8. Kepada sahabat-sahabat saya "Genk Imut" Monica, Sausan, Siska, Alvin, Bagas, dan Nisfa terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik, membantu dan mendukung dari masa mahasiswa baru hingga saat ini.
9. Kepada sahabat-sahabat saya "SAD" Bella, Dania, dan Goldwin terimakasih sudah senantiasa selalu ada dan meberikan kehangatan bagi penulis pada masa perkuliahan, terkhususnya terus kebersamai penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini terimakasih karena selalu ada.
10. Kepada teman-teman dekat saya Ravi, Naora, Sendri, Gilbert, Zanna, Radia, Arief, Rakha, Farhan, Pi bem sv 25, Mikat bem sv 24, Seniora bem sv 25, Ekraf bem sv 25, Kkn tim 1 desa tambakan, dan teman-teman lainnya, terimakasih telah mendukung, kebersamai dan mewarnai kehidupan perkuliahan hingga saat ini.
11. Teman-teman Mahasiswa MAL angkatan 22 yang telah *mensuport* dan mewarnai masa-masa kuliah selama ini.
12. Keluarga PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, Bapak Sigit Cahyono, Bapak Harlian Wijoseno, Mas Nugrahanto Imam Putra, Mbak Dewi Nusundarwati, Mbak Lucia Vega, Buk Elisha, dan Bapak Markus

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Semarang, 9 Juni 2026



Adrian Stevano Panjaitan

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Konsep Perdagangan Internasional.....	9
2.1.2 Konsep Ekspor	11
2.1.3 <i>Freight Forwarder</i>	26
2.1.4 Bill Of Lading	29
2.1.5 Konsep Digitalisasi	41
2.1.6. Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dan <i>Bill Of Lading</i> dalam Kegiatan Ekspor	62
2.1.7. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	73

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	76
BAB III METODE PENELITIAN	99
3.1 Pendekatan Penelitian	99
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	100
3.3 Fenomena Penelitian	100
3.4 Sumberdata Penelitian.....	102
3.5 Penentuan Informan Penelitian	104
3.6 Instrumen Penelitian	106
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	106
3.8 Teknik Analisis Data.....	108
3.9 Triangulasi Data	111
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	113
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	113
4.1.1 Profil Perusahaan	113
4.1.2 Sejarah dan Perkembangan	113
4.1.3 Logo PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.....	115
4.1.4 Visi dan Misi PT.M+R Forwarding Indonesia.....	115
4.1.5 Struktur Organisasi PT. PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.....	116
4.1.6 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian.....	117
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	123
4.2.1 Proses Pengelolaan <i>Bill of Lading</i> Secara Digital Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.	123
4.2.2 Faktor Penyebab Terjadinya Kesalahan dan Keterlambatan Dalam Proses Pengelolaan Dokumen <i>Bill of Lading</i> Secara Digital Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang	130
4.2.3 Pengaruh digitalisasi pengelolaan <i>House Bill of Lading</i> dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.....	141
4.2.4. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Digitalisasi Pengelolaan <i>House Bill of Lading</i> Serta Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasinya.	156
4.3 <i>Output</i> Penelitian Terapan	170

BAB V KESIMPULAN.....	178
5.1 Kesimpulan	178
5.2 Saran.....	180
DAFTAR PUSTAKA	182
LAMPIRAN.....	187

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Ekspor Bill Of Lading Pada PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang Tahun 2025	4
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	89
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian	101
Tabel 3.2 Penentuan Informan Penelitian	106
Tabel 4.1 Efektivitas Digitalisasi Pengelolaan Bill of Lading pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang	142
Tabel 4.2 Tabel Dasar Pemilihan Output Penelitian	171

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prosedur Ekspor	17
Gambar 2.2 Alur Kerangka Penelitian	98
Gambar 4.1 Logo PT.M+R Forwarding Indonesia	115
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang	116
Gambar 4.3 Alur proses sistem pengelolaan B/L dari sistem SIS	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara.....	187
Lampiran 2. Hasil Uji Turnitin	199
Lampiran 3. Biodata Peneliti	200
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara	201
Lampiran 5. Dokumen Bill of Lading.....	202
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	203
Lampiran 7. Hasil Uji Triangulasi	204

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Krugman dan Obstfeld (2018), perdagangan internasional terjadi karena adanya perbedaan sumber daya, teknologi, dan preferensi antarnegara, sehingga mendorong terjadinya spesialisasi dan pertukaran barang. Dalam konteks ini, kelancaran arus distribusi barang menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan ekspor. Dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor dan impor, peran perusahaan *freight forwarding* menjadi sangat penting. *Freight forwarder* bertindak sebagai perantara yang mengatur proses pengiriman barang mulai dari pengangkutan, pengurusan dokumen, hingga koordinasi dengan berbagai pihak terkait seperti perusahaan pelayaran, agen luar negeri, dan instansi pemerintah. Menurut Rushton, Croucher, dan Baker (2017), *freight forwarder* memiliki fungsi strategis dalam sistem logistik global karena mampu mengintegrasikan berbagai aktivitas transportasi dan administrasi menjadi satu kesatuan proses yang efisien.

Salah satu aspek penting dalam kegiatan ekspor adalah pengelolaan dokumen pengapalan. Dokumen ekspor berfungsi sebagai bukti legal atas pengiriman barang serta sebagai syarat dalam proses administrasi perdagangan internasional. Di antara berbagai dokumen tersebut, *Bill of Lading* (B/L) merupakan dokumen utama yang memiliki peranan sangat vital.

Menurut Stopford (2009), *Bill of Lading* memiliki tiga fungsi utama, yaitu sebagai tanda terima barang oleh pengangkut, sebagai bukti kontrak pengangkutan, dan sebagai dokumen kepemilikan (*document of title*). Oleh karena itu, keakuratan dan ketepatan waktu dalam pengelolaan dokumen ini sangat menentukan kelancaran proses ekspor. Namun demikian, dalam praktiknya, pengelolaan dokumen *Bill of Lading* masih sering menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesalahan administrasi dalam dokumen ekspor masih menjadi kendala utama dalam kegiatan logistik internasional. Kesalahan tersebut meliputi kesalahan penulisan data, ketidaksesuaian informasi antar dokumen, serta keterlambatan dalam penerbitan dokumen. Menurut laporan International Chamber of Commerce (ICC), sekitar 60–70% dokumen dalam perdagangan internasional masih mengalami ketidaksesuaian data pada tahap awal pemeriksaan dokumen, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan.

Selain itu, keterlambatan dokumen juga dapat menimbulkan dampak finansial yang signifikan. Keterlambatan penerbitan *Bill of Lading* dapat menyebabkan tertundanya proses pengambilan barang di pelabuhan tujuan, yang berakibat pada timbulnya biaya tambahan seperti *demurrage* dan *detention*. Bahkan, dalam beberapa kasus, kesalahan dokumen dapat menghambat proses pencairan pembayaran melalui *letter of credit* (L/C), sehingga mengganggu arus kas perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen yang tidak optimal dapat berdampak langsung terhadap kinerja operasional dan keuangan perusahaan. Seiring dengan perkembangan teknologi, digitalisasi menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Digitalisasi

dalam pengelolaan dokumen memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Menurut World Bank (2020), penerapan digitalisasi dalam sistem logistik dan perdagangan dapat mengurangi waktu proses administrasi hingga 30% serta menurunkan tingkat kesalahan dokumen secara signifikan. Digitalisasi *Bill of Lading*, juga mulai banyak diadopsi dalam industri logistik internasional. Dapat mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, mempercepat proses pengiriman dokumen, serta meningkatkan keamanan data. Namun demikian, implementasi digitalisasi tidak selalu berjalan optimal. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kesiapan sumber daya manusia, serta resistensi terhadap perubahan sistem kerja konvensional ke sistem digital.

PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang sebagai salah satu perusahaan *freight forwarding* yang bergerak dalam jasa pengurusan pengiriman barang internasional juga telah menerapkan digitalisasi dalam pengelolaan dokumen ekspor, khususnya *Bill of Lading* berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan yaitu staff perusahaan menyatakana bahwa digitalisasi dalam pengelolaan bill of lading telah digunakan sejak tahun 2020, yaitu selama lebih dari 5 Tahun. Perusahaan ini menangani berbagai proses administrasi ekspor yang menuntut ketelitian dan kecepatan dalam penyelesaian dokumen. Namun, dari hasil observasi serta wawancara yang dilakukan menurut manager dan staff perusahaan dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti kesalahan *input* data dan keterlambatan dokumen, yang menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi belum sepenuhnya optimal.

Tabel 1.1 Data Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Ekspor Bill Of Lading Pada PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang Tahun 2025

No.	Bulan	Jumlah <i>shipment</i> (Bulan)	Kesalahan B/L (per <i>shipment</i>)	Prese-ntase	Keterlam-batan B/L (per <i>shipment</i>)	Presen-tase	Standar Kejadian (per bulan)
1.	Januari	33	3	9,09%	2	6,06%	4%
2.	Februari	25	0	0%	0	0%	4%
3.	Maret	30	1	3,33%	1	3,33%	4%
4.	April	30	2	6,66%	1	3,33%	4%
5.	Mei	28	0	0%	0	0%	4%
6.	Juni	27	0	0%	0	0%	4%
7.	Juli	31	3	9,67%	2	6,45%	4%
8.	Agustus	33	4	12,12%	2	6,06%	4%
9.	September	30	0	0%	0	0%	4%
10.	Oktober	29	2	6,89%	1	3,44%	4%
11.	November	30	3	10%	2	6,66%	4%
12.	Desember	36	5	13,88%	2	5,55%	4%
Total		362	23		13		

Sumber : Data Perusahaan Diolah Penulis, 2026

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa sepanjang tahun 2025 masih ditemukan kesalahan dan keterlambatan dalam pengelolaan dokumen ekspor *Bill of Lading* di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, meskipun jumlah kejadiannya tidak muncul secara merata setiap bulan. Secara keseluruhan, tercatat 23 kasus kesalahan dokumen dan 13 kasus keterlambatan dari total rata-rata 362 *shipment* selama satu tahun, yang menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Jika dilihat per bulan, permasalahan paling tinggi terjadi pada bulan Desember dengan 5 kesalahan dokumen dan 2 keterlambatan, kemudian disusul bulan Agustus dengan 4 kesalahan dan 2 keterlambatan. Adapun beberapa bulan seperti Februari, Mei, Juni, dan September tidak menunjukkan adanya kesalahan maupun keterlambatan. Hal ini menggambarkan bahwa hambatan dalam proses penyusunan dan pengiriman

dokumen masih bersifat tidak tetap, tetapi tetap perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari staff perusahaan di lapangan, perusahaan menetapkan standar kejadian yaitu sebesar 4% dari total pengiriman setiap bulan, yaitu 4% kesalahan dan keterlambatan. Standar kejadian merupakan kebijakan perusahaan dalam menetapkan batas target presentase jumlah kesalahan dan keterlambatan dokumen bill of lading dalam satu bulan berdasarkan jumlah *shipment* atau pengiriman yang dilaksanakan dalam bulan tersebut. Apabila dibandingkan dengan standar kejadian yang diharapkan yaitu sebesar 4% dari total *shipment* setiap bulan, dari data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesalahan dan keterlambatan masih menjadi kendala dalam kegiatan operasional, terutama pada saat volume pengiriman meningkat. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat ketelitian administrasi, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta memperketat pengawasan terhadap proses dokumen agar kesalahan dan keterlambatan *Bill of Lading* dapat dikurangi.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara konsep ideal digitalisasi yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi, dengan kondisi aktual di lapangan yang masih menghadapi permasalahan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk menganalisis bagaimana penerapan digitalisasi dalam pengelolaan *House Bill of Lading*, sejauh mana efektivitasnya dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen, serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan *freight forwarding* dalam meningkatkan kualitas layanan serta daya saing di era digital. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul “Implementasi Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading* dalam Mengurangi Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dalam Kegiatan Ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.” Dan nantinya penulis akan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai output dari penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis menemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam penerapan digitalisasi *bill of lading*, oleh karena itu, penulis melihat terdapat potensi perusahaan untuk dapat mengoptimalkan sistem penanganan dokumen secara akurat dan efisien guna meminimalisir kesalahan dan permasalahan saat pengiriman barang. Maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana proses pengelolaan *Bill of Lading* secara digital dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang?
2. Apa saja faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading* secara digital dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang?
3. Bagaimana pengaruh digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang?

4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses digitalisasi pengelolaan *House Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.
3. Untuk menganalisis peran digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.
4. Untuk mengidentifikasi kendala dalam penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

1. Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan di program studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Peningkatan Kemampuan Analitis melalui proses penelitian, penulis dapat mengembangkan kemampuan dalam mengidentifikasi suatu permasalahan,

3. Penelitian yang dilakukan di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang memberikan pengalaman langsung mengenai proses operasional dokumentasi ekspor, sehingga memperluas wawasan penulis mengenai dinamika industri logistik internasional.
4. Mengasah kemampuan diri agar menjadi pribadi yang profesional, inovatif, dan berkualitas dalam menghadapi dunia kerja

1.4.2 Kegunaan bagi Program Studi

1. Penelitian dilakukan sebagai bahan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan agar sesuai dengan kebutuhan di industri
2. Menumbuhkan hubungan kerjasama yang menguntungkan dan bermanfaat antara industri dan universitas.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan hubungan baik antara PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang dan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
2. Penulis diharapkan dapat memberikan masukan atau saran kepada pihak PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Konsep Perdagangan Internasional

2.1.1.1 Pengertian Perdagangan Internasional

Perdagangan internasional merupakan kegiatan pertukaran barang dan jasa yang dilakukan oleh penduduk suatu negara dengan penduduk negara lain berdasarkan kesepakatan bersama. Secara konseptual, perdagangan internasional terjadi karena adanya perbedaan kemampuan produksi, sumber daya alam, teknologi, serta preferensi konsumen antarnegara. Krugman dan Obstfeld (2018) menyatakan bahwa perdagangan internasional memungkinkan suatu negara untuk mengonsumsi barang dan jasa melebihi batas kemungkinan produksinya melalui mekanisme spesialisasi dan pertukaran. Salvatore (2014) mendefinisikan perdagangan internasional sebagai pertukaran barang, jasa, dan faktor produksi lintas batas negara yang didasarkan pada prinsip efisiensi ekonomi. Definisi ini menekankan bahwa perdagangan internasional bukan sekadar aktivitas jual beli, tetapi merupakan proses ekonomi yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan melalui alokasi sumber daya yang optimal.

Selain itu, dalam perspektif hukum, perdagangan internasional merupakan hubungan hukum antar subjek hukum lintas negara yang diatur oleh hukum nasional maupun hukum internasional. Menurut Schmitthoff (2007), perdagangan internasional mencakup seluruh transaksi komersial yang memiliki unsur asing

(*foreign element*) di dalamnya. Dengan demikian, perdagangan internasional memiliki dimensi ekonomi sekaligus dimensi yuridis.

2.1.1.2 Manfaat Perdagangan Internasional

Perdagangan internasional memberikan berbagai manfaat ekonomi bagi negara yang terlibat. Salvatore (2014) menyatakan bahwa manfaat utama perdagangan internasional adalah peningkatan konsumsi, efisiensi produksi, dan pertumbuhan ekonomi. Dengan adanya perdagangan, negara dapat memperoleh barang yang tidak dapat diproduksi secara efisien di dalam negeri. Krugman dan Obstfeld (2018) juga menjelaskan bahwa perdagangan internasional memungkinkan terciptanya skala ekonomi yang lebih besar, sehingga biaya produksi per unit dapat ditekan. Selain itu, perdagangan internasional mendorong transfer teknologi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Namun demikian, perdagangan internasional juga memiliki potensi risiko seperti ketergantungan terhadap pasar luar negeri dan persaingan yang ketat bagi industri domestik. Oleh karena itu, diperlukan regulasi dan kebijakan perdagangan yang tepat guna menjaga stabilitas ekonomi nasional.

2.1.1.3 Hambatan dalam Perdagangan Internasional

Meskipun perdagangan internasional memberikan manfaat, praktiknya sering menghadapi berbagai hambatan. Hambatan tersebut dapat berupa tarif, kuota, regulasi teknis, serta hambatan administratif. Menurut Carbaugh (2019), hambatan perdagangan bertujuan melindungi industri domestik, tetapi dapat menurunkan efisiensi ekonomi secara keseluruhan. Selain hambatan tarif dan non-tarif, kendala logistik dan dokumentasi juga menjadi faktor penting dalam kelancaran

perdagangan internasional. Hummels (2007) menyatakan bahwa biaya transportasi dan keterlambatan logistik memiliki dampak signifikan terhadap volume perdagangan global. Oleh karena itu, sistem dokumentasi dan manajemen logistik yang efisien menjadi elemen krusial dalam mendukung kelancaran perdagangan internasional.

2.1.2 Konsep Ekspor

2.1.2.1 Pengertian Ekspor

Ekspor merupakan salah satu bentuk utama kegiatan dalam perdagangan internasional yang melibatkan pengeluaran barang dari wilayah pabean suatu negara ke wilayah pabean negara lain dengan tujuan komersial. Dalam perspektif ekonomi internasional, ekspor tidak hanya dipahami sebagai aktivitas pengiriman fisik barang, tetapi sebagai mekanisme distribusi produksi nasional ke pasar global yang memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan perolehan devisa. Menurut Amir M.S. (2004), ekspor adalah kegiatan menjual barang dari dalam negeri ke luar negeri yang dilakukan berdasarkan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku di bidang perdagangan internasional. Definisi ini menekankan aspek legalitas dan regulasi dalam pelaksanaan ekspor.

Sementara itu, Salvatore (2013) menyatakan bahwa ekspor merupakan bagian dari perdagangan internasional yang terjadi ketika suatu negara menjual barang atau jasa yang diproduksinya kepada negara lain untuk memperoleh keuntungan ekonomi. Dalam konteks ini, ekspor dipandang sebagai konsekuensi logis dari adanya spesialisasi produksi berdasarkan keunggulan komparatif.

2.1.2.2 Landasan Teoritis Ekspor

Terdapat beberapa landasan teoritis yang ada dalam pengertian ekspor yaitu anantara lain :

1. Teori Keunggulan Absolut

Teori keunggulan absolut dikemukakan oleh Adam Smith (1776) dalam karyanya *The Wealth of Nations*. Smith menyatakan bahwa suatu negara sebaiknya mengekspor barang yang dapat diproduksi secara lebih efisien dibandingkan negara lain. Menurut teori ini, perdagangan terjadi karena adanya perbedaan efisiensi produksi antarnegara. Negara akan mengekspor barang yang memiliki biaya produksi lebih rendah dan mengimpor barang yang biaya produksinya lebih tinggi. Dalam konteks ekspor modern, efisiensi produksi harus didukung oleh efisiensi sistem logistik dan dokumentasi agar barang dapat sampai ke pasar internasional secara tepat waktu..

2. Teori Keunggulan Komparatif

Teori keunggulan komparatif dikembangkan oleh David Ricardo (1817). Ricardo menyatakan bahwa perdagangan tetap menguntungkan meskipun suatu negara tidak memiliki keunggulan absolut, selama negara tersebut memiliki keunggulan relatif dalam memproduksi suatu barang. Konsep biaya peluang (*opportunity cost*) menjadi inti teori ini. Negara akan mengekspor barang dengan biaya peluang lebih rendah dan mengimpor barang dengan biaya peluang lebih tinggi. Teori ini menjadi dasar

rasionalisasi kegiatan ekspor, karena mendorong spesialisasi produksi dan efisiensi distribusi internasional.

3. Teori Heckscher-Ohlin

Teori Heckscher-Ohlin menjelaskan bahwa perdagangan internasional terjadi karena perbedaan faktor produksi (*factor endowment*) antar negara. Negara akan mengekspor barang yang intensif menggunakan faktor produksi yang melimpah di negara tersebut. Menurut teori ini, negara dengan tenaga kerja melimpah cenderung mengekspor barang padat karya, sedangkan negara dengan modal besar mengekspor barang padat modal. Implikasi teori ini dalam praktik ekspor adalah perlunya sistem distribusi dan dokumentasi yang mampu mendukung spesialisasi berbasis faktor produksi.

2.1.2.3 Tujuan Ekspor

Kegiatan ekspor merupakan salah satu strategi utama dalam perdagangan internasional yang bertujuan tidak hanya untuk memperluas pasar, tetapi juga untuk meningkatkan kinerja ekonomi baik pada tingkat perusahaan maupun negara. Dalam konteks ekonomi global, ekspor menjadi instrumen penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan daya saing, serta memperkuat posisi suatu negara dalam sistem perdagangan internasional. Secara umum, tujuan utama kegiatan ekspor adalah untuk memanfaatkan keunggulan komparatif yang dimiliki suatu negara dalam memproduksi barang dan jasa. Menurut Krugman dan Obstfeld (2009), negara akan mengekspor barang yang dapat diproduksi secara relatif lebih efisien dibandingkan negara lain, sehingga memungkinkan terciptanya

spesialisasi produksi dan peningkatan efisiensi ekonomi secara keseluruhan. Dalam hal ini, ekspor menjadi sarana untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki suatu negara. Selain itu, tujuan ekspor juga berkaitan dengan upaya peningkatan devisa negara. Devisa yang diperoleh dari kegiatan ekspor memiliki peranan penting dalam menjaga stabilitas neraca pembayaran serta mendukung pembiayaan pembangunan nasional.

Menurut Salvatore (2013), ekspor merupakan salah satu sumber utama penerimaan devisa yang dapat digunakan untuk membiayai impor barang modal dan teknologi yang diperlukan dalam proses pembangunan ekonomi. Dari perspektif perusahaan, kegiatan ekspor bertujuan untuk memperluas pangsa pasar dan meningkatkan volume penjualan. Dengan memasuki pasar internasional, perusahaan tidak lagi bergantung pada pasar domestik yang terbatas, melainkan dapat menjangkau konsumen yang lebih luas. Hal ini sejalan dengan pendapat Porter (1990) yang menyatakan bahwa ekspansi ke pasar internasional merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan daya saing perusahaan melalui peningkatan skala ekonomi dan efisiensi produksi. Lebih lanjut, ekspor juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan inovasi.

Persaingan di pasar internasional yang lebih ketat mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan standar kualitas, efisiensi produksi, serta inovasi produk. Dengan demikian, ekspor tidak hanya berdampak pada peningkatan kuantitas produksi, tetapi juga pada peningkatan kualitas dan daya saing produk. Tujuan lain dari kegiatan ekspor adalah untuk menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan permintaan terhadap produk ekspor akan

mendorong peningkatan produksi, yang pada akhirnya membutuhkan tenaga kerja tambahan. Hal ini memberikan kontribusi terhadap penyerapan tenaga kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat. Dengan demikian, tujuan ekspor dapat dipahami sebagai upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi ekonomi, memperluas pasar, meningkatkan devisa, serta mendorong pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan.

2.1.2.4 Manfaat Ekspor

Selain memiliki tujuan tertentu, kegiatan ekspor juga memberikan berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi negara, perusahaan, maupun masyarakat secara umum. Manfaat tersebut tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga mencakup aspek sosial dan teknologi. Salah satu manfaat utama ekspor adalah peningkatan pertumbuhan ekonomi. Dalam teori pertumbuhan ekonomi berbasis ekspor (*export-led growth*), ekspor dipandang sebagai motor penggerak pertumbuhan ekonomi karena dapat meningkatkan produksi, investasi, serta efisiensi penggunaan sumber daya. Menurut Krugman (1995), ekspor memungkinkan suatu negara untuk memanfaatkan skala ekonomi yang lebih besar, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi produksi. Manfaat lain dari ekspor adalah peningkatan devisa negara. Devisa yang diperoleh dari ekspor dapat digunakan untuk membiayai impor barang dan jasa yang tidak dapat diproduksi di dalam negeri.

Selain itu, devisa juga berperan dalam menjaga stabilitas nilai tukar mata uang serta memperkuat cadangan devisa negara. Dari sisi perusahaan, ekspor memberikan manfaat berupa peningkatan pendapatan dan profitabilitas. Dengan menjangkau pasar internasional, perusahaan memiliki peluang untuk meningkatkan

volume penjualan serta memperoleh harga yang lebih kompetitif. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan serta memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan global. Ekspor juga memberikan manfaat dalam bentuk diversifikasi pasar. Dengan memasuki pasar internasional, perusahaan dapat mengurangi ketergantungan terhadap pasar domestik yang mungkin mengalami fluktuasi permintaan. Diversifikasi pasar ini menjadi strategi penting dalam mengurangi risiko bisnis.

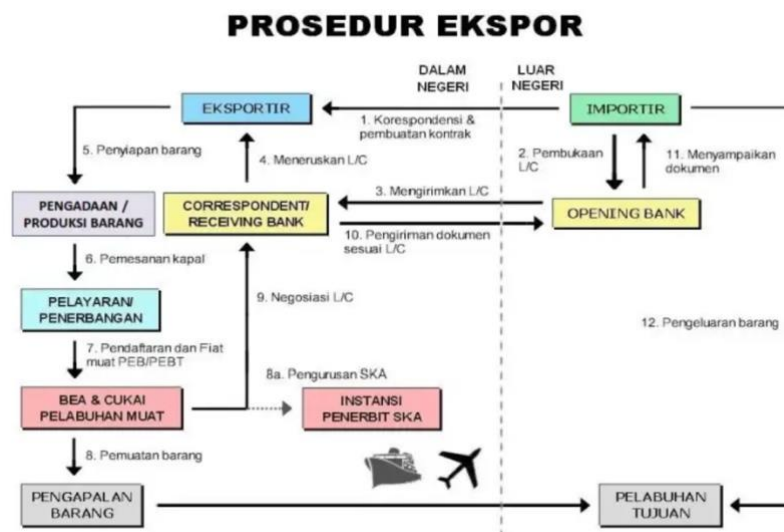
Selain itu, ekspor mendorong peningkatan kualitas produk dan inovasi. Persaingan di pasar internasional menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas yang lebih tinggi, baik dari segi produk maupun proses produksi. Hal ini mendorong perusahaan untuk melakukan inovasi serta meningkatkan efisiensi operasional. Manfaat lainnya adalah terjadinya pertukaran teknologi dan pengetahuan. Melalui kegiatan ekspor, perusahaan dapat berinteraksi dengan mitra bisnis internasional yang memiliki teknologi dan pengetahuan yang lebih maju. Interaksi ini memungkinkan terjadinya alih teknologi yang dapat meningkatkan kapasitas produksi dan kualitas produk. Ekspor juga berkontribusi terhadap penciptaan lapangan kerja. Peningkatan produksi untuk memenuhi permintaan ekspor akan meningkatkan kebutuhan tenaga kerja, sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut World Trade Organization (2022), perdagangan internasional termasuk ekspor memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan global melalui peningkatan efisiensi produksi dan distribusi sumber daya. Namun demikian, manfaat ekspor tidak akan tercapai secara optimal apabila tidak didukung

oleh sistem logistik dan dokumentasi yang baik. Kesalahan dan keterlambatan dalam dokumen ekspor dapat menghambat proses pengiriman barang, meningkatkan biaya operasional, serta menurunkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan dokumen ekspor yang efektif menjadi faktor kunci dalam memaksimalkan manfaat kegiatan ekspor.

2.1.2.5 Prosedur dan Tahapan Ekspor

Menurut UNCTAD (2020), kelancaran ekspor sangat bergantung pada akurasi dokumen dan koordinasi antar pihak, termasuk eksportir, *freight forwarder*, *carrier*, dan otoritas kepabeanan. Berikut terdapat *flowchart* prosedur dan tahapan ekspor di Indonesia :



Gambar 2.1 Prosedur Ekspor

Sumber : https://djpen.kemendag.go.id/app_frontend/contents/94-flowchart-besar-kegiatan-ekspor (diakses pada 16 April 2026)

Keterangan :

1. Melakukan pembuatan perjanjian kontrak serta korespondensi yang dilaksanakan antara importir dari luar negeri yang ditujukan kepada eksportir di dalam negeri.
2. Importir melaksanakan pembukan L/C atau *letter of credit*
3. *Opening Bank* mengirim *letter of credit* atau L/C yang telah dibuat kepada *Receiving Bank/Corespondent*.
4. *Receiving Bank/Corespondent* memproses dan meneruskan *letter of credit* atau L/C kepada kepada pihak eksportir dengan tujuan untuk melakukan pengecekan dokumen.
5. Setelah pengecekan telah dilakukan dan terkonfirmasi oleh eksportir, eksportir melakukan produksi barang atau menyiapkan barang yang akan diekspor.
6. Setelah tahapan persiapan dan produksi barang selesai dilanjutkan dengan proses pemesanan *space* kepada pihak pelayaran atau penerbangan.
7. Setelah melakukan pemesanan *space* melakukan pendaftaran fiat muat PEB kepada pihak pelabuhan muat dan beacukai di wilayah setempat.
8. Setelah selesai masuk pada tahap pemuatan dan pengiriman barang yang akan di ekspor, dan secara bersamaan dilakukan pengurusan SKA (Surat Keterangan Asal) oleh instansi pembuat/penerbit dari SKA (Surat Keterangan Asal)
9. Setelah SKA (Surat Keterangan Asal) diterbitkan dapat dilakukan negosiasi L/C yang ditujukan kepada pihak *Receiving Bank/Corespondent*.

10. Kemudian pihak *Receiving Bank/Correspondent* melakukan pengiriman dokumen ekspor yang sudah sesuai atau telah disesuaikan dengan L/C kepada pihak *Opening Bank*.
11. Selanjutnya, pihak *Opening bank* menyampaikan dokumen kepada pihak importir di luar negeri.
12. Pihak Importir melakukan proses *unloading* atau pengeluaran barang di pelabuhan atau bandara tujuan

2.1.2.6 Dokumen dalam Kegiatan Ekspor

Dokumen ekspor merupakan bagian yang amat sangat penting dalam kelancaran proses perdagangan internasional karena dokumen-dokumen tersebut berfungsi sebagai dokumen bukti transaksi, dokumen alat pengendalian barang, serta dasar legal dalam kegiatan pengangkutan dan pembayaran internasional. Dokumen perdagangan internasional berperan sebagai instrumen yang menjamin keakuratan informasi mengenai barang, pihak yang terlibat, serta ketentuan pengiriman. Secara umum, dokumen ekspor dapat dibagi menjadi beberapa kelompok utama, yaitu dokumen perdagangan, dokumen pengangkutan, dokumen kepabeanan, serta dokumen pendukung lainnya. Ketepatan, konsistensi, dan kelengkapan dokumen menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan proses ekspor, karena kesalahan sekecil apa pun dapat menimbulkan konsekuensi berupa keterlambatan, biaya tambahan, bahkan sengketa hukum.

Menurut International Chamber of Commerce (2020), dokumen dalam perdagangan internasional harus memenuhi prinsip keakuratan informasi, kesesuaian antar dokumen, serta kepatuhan terhadap regulasi internasional dan

nasional. Hal ini menunjukkan bahwa setiap dokumen yang digunakan dalam kegiatan ekspor memiliki fungsi yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Berikut beberapa jenis dari dokumen ekspor antara lain :

1. *Commercial invoice*

Dokumen ini merupakan dasar dari seluruh transaksi perdagangan internasional karena memuat informasi lengkap mengenai pihak penjual dan pembeli, deskripsi barang, jumlah barang, harga, serta nilai total transaksi. *Commercial invoice* tidak hanya berfungsi sebagai bukti transaksi jual beli, tetapi juga digunakan oleh pihak bea cukai sebagai dasar dalam penentuan nilai pabean serta oleh bank sebagai acuan dalam proses pembayaran internasional. Menurut Hinkelman (2009), *commercial invoice* merupakan dokumen yang paling penting dalam perdagangan internasional karena menjadi referensi utama dalam hampir seluruh proses administratif.

2. *Packing List*

Packing list merupakan dokumen yang menjelaskan secara rinci mengenai cara pengemasan barang yang dikirim, termasuk jumlah kemasan, jenis kemasan, berat kotor, berat bersih, serta dimensi barang. Dokumen ini berfungsi untuk memberikan gambaran fisik mengenai barang yang dikirim sehingga memudahkan pihak pengangkut, petugas pelabuhan, maupun otoritas bea cukai dalam melakukan pemeriksaan. Menurut Branch (2009), *packing list* merupakan dokumen pelengkap yang sangat penting karena

memberikan informasi teknis mengenai barang yang tidak tercantum dalam *commercial invoice*.

3. *Bill of Lading*

Dokumen ini diterbitkan oleh perusahaan pelayaran sebagai bukti bahwa barang telah diterima untuk diangkut dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan. *Bill of Lading* memiliki kedudukan yang sangat penting karena tidak hanya berfungsi sebagai tanda terima barang, tetapi juga sebagai bukti kontrak pengangkutan dan sebagai dokumen kepemilikan barang. Menurut UNCTAD (2020), *Bill of Lading* merupakan dokumen yang memiliki kekuatan hukum karena dapat digunakan sebagai dasar pengalihan hak kepemilikan barang. Hal ini menjadikan *Bill of Lading* sebagai dokumen yang sangat sensitif terhadap kesalahan, karena kesalahan dalam penulisan nama *consignee*, pelabuhan tujuan, atau deskripsi barang dapat menimbulkan implikasi hukum yang serius serta menghambat proses pengambilan barang di pelabuhan tujuan.

4. *Seaway Bill*

Merupakan dokumen pengangkutan laut yang memiliki fungsi serupa dengan *Bill of Lading*, namun tidak berfungsi sebagai dokumen kepemilikan barang. Dokumen ini bersifat *non-negotiable* sehingga tidak dapat dipindahtangankan. Menurut International Chamber of Commerce (2020), *Seaway Bill* digunakan dalam kondisi di mana tidak diperlukan pengalihan kepemilikan barang melalui dokumen fisik, biasanya karena hubungan antara eksportir dan importir telah didasarkan pada tingkat

kepercayaan yang tinggi. Keunggulan utama *Seaway Bill* adalah kemampuannya untuk mempercepat proses pengambilan barang karena tidak memerlukan penyerahan dokumen asli.

5. *Certificate of Origin*.

Dokumen ini berfungsi untuk menyatakan negara asal barang yang diekspor dan biasanya diterbitkan oleh kamar dagang atau instansi yang berwenang. *Certificate of Origin* menjadi penting karena berkaitan dengan penentuan tarif bea masuk di negara tujuan, terutama dalam konteks perjanjian perdagangan bebas. Dokumen ini juga digunakan untuk memastikan bahwa barang yang diekspor memenuhi ketentuan asal barang sehingga dapat memperoleh fasilitas tarif preferensi.

6. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

PEB merupakan dokumen yang wajib disampaikan oleh eksportir kepada otoritas bea cukai sebelum barang dikirim ke luar negeri. PEB berfungsi sebagai deklarasi resmi mengenai kegiatan ekspor yang memuat informasi mengenai eksportir, jenis barang, jumlah barang, nilai barang, serta negara tujuan. Dokumen ini menjadi dasar bagi pihak bea cukai untuk melakukan pemeriksaan dan memberikan persetujuan ekspor.

7. *Insurance Certificate*

Insurance Certificate merupakan dokumen yang bertujuan sebagai bukti bahwa barang yang dikirim telah diasuransikan terhadap berbagai risiko selama proses pengangkutan. Dokumen ini menjadi penting terutama dalam transaksi dengan nilai tinggi atau dalam kondisi pengiriman yang

berisiko. Dalam perspektif manajemen risiko, asuransi merupakan mekanisme pengalihan risiko yang bertujuan untuk melindungi kepentingan eksportir maupun importir dari kerugian yang mungkin terjadi selama proses pengiriman.

8. *Air Way Bill*

Merupakan dokumen pengangkutan yang digunakan dalam pengiriman barang melalui jalur udara. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti penerimaan barang oleh perusahaan penerbangan, sekaligus menjadi kontrak pengangkutan antara pengirim (*shipper*) dengan maskapai penerbangan. Selain itu, *Air Way Bill* juga berperan sebagai dasar penagihan ongkos angkut dan menjadi acuan dalam proses pengiriman barang hingga tiba di tujuan.

9. *Railway Consignment Note*

Dokumen pengangkutan yang digunakan bagi barang yang dikirim melalui kereta api, baik antar kota maupun antar negara. Dokumen ini berlaku sebagai tanda terima barang oleh operator kereta api sekaligus sebagai perjanjian pengangkutan antara pengirim dan operator kereta. *Railway Consignment Note* juga memuat rute, asal hingga ke tujuan, serta keterangan penanganan barang sehingga menjadi pedoman bagi pihak terkait dalam proses pengiriman dan penyerahan barang di stasiun tujuan.

10. *Insurance Policy dan Insurance Certificate*

Merupakan dokumen resmi yang diterbitkan perusahaan asuransi yang memuat syarat dan jaminan terhadap risiko kerusakan atau kehilangan

barang selama pengangkutan. *Insurance Certificate* merupakan bentuk ringkas atau bukti kepemilikan asuransi yang sering dilampirkan dalam paket dokumen ekspor. Kedua dokumen ini berfungsi sebagai perlindungan finansial bagi eksportir dan importir, sekaligus menjadi syarat penting dalam transaksi *Letter of Credit* serta jaminan kepada bank dan pihak lain bahwa barang dalam perjalanan telah mendapatkan perlindungan terhadap berbagai risiko.

11. *Shipping Instruction*

Merupakan dokumen tertulis yang diberikan oleh eksportir atau *freight forwarder* kepada perusahaan angkutan mengenai tata cara pengiriman barang. Dokumen ini berisi keterangan lengkap seperti nama pengirim dan penerima, rute pengiriman, pelabuhan atau bandara muat dan bongkar, instruksi pengepakan, serta jenis dokumen pengangkutan yang harus diterbitkan. *Shipping Instruction* berfungsi sebagai dasar bagi perusahaan angkutan dalam menerbitkan dokumen pengiriman seperti *Bill of Lading* atau *Air Way Bill*, sekaligus menjadi pedoman dalam penanganan dan penempatan barang hingga diserahkan kepada pihak yang berhak

12. *Delivery Order*

Delivery Order adalah dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan angkutan atau agen mereka untuk memberikan perintah penyerahan barang kepada penerima yang sah di pelabuhan atau terminal tujuan. Dokumen ini berlaku sebagai bukti bahwa penerima berhak mengambil barang setelah semua persyaratan dokumen terpenuhi, seperti penyerahan *original Bill of*

Lading atau dokumen lain yang disyaratkan. *Delivery Order* menjadi acuan bagi operator terminal atau gudang untuk menyerahkan barang kepada pihak yang disebutkan, sehingga memastikan distribusi barang berjalan secara tertib dan terdokumentasi.

13. *Letter of Credit*

Merupakan dokumen perjanjian pembayaran tertulis yang diterbitkan oleh bank pembayar atas permintaan importir untuk menjamin pembayaran kepada eksportir. Bank akan membayar kepada eksportir selama semua persyaratan dan dokumen yang disebut dalam *Letter of Credit* dipenuhi sesuai ketentuan. *Letter of Credit* berfungsi untuk menjamin keamanan transaksi bagi kedua pihak, di mana eksportir mendapatkan perlindungan pembayaran dan importir dipastikan hanya membayar jika barang dan dokumen sesuai syarat. Selain itu, *Letter of Credit* menjadi dasar bagi bank untuk memeriksa kelengkapan dokumen ekspor seperti *commercial invoice*, *packing list*, *Bill of Lading* atau *Air Way Bill*, *polis asuransi*, dan *certificate of origin* sebelum proses pembayaran dilakukan.

14. Dokumen Pendukung

Di samping dokumen utama tersebut, terdapat pula berbagai dokumen pendukung yang digunakan sesuai dengan jenis barang dan ketentuan negara tujuan. Dokumen seperti *inspection certificate*, *phytosanitary certificate*, dan *fumigation certificate* berfungsi untuk memastikan bahwa barang yang diekspor memenuhi standar kualitas, kesehatan, dan keamanan yang ditetapkan. Keberadaan dokumen-dokumen ini menunjukkan bahwa

kegiatan ekspor tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi, tetapi juga aspek regulasi dan standar internasional yang harus dipenuhi.

2.1.3 *Freight Forwarder*

2.1.3.1 Pengertian *Freight Forwarder*

Freight forwarder merupakan entitas usaha yang bergerak dalam bidang jasa pengurusan transportasi barang, baik domestik maupun internasional, yang bertindak sebagai perantara antara pemilik barang (*shipper*) dengan perusahaan pengangkut (*carrier*). Dalam praktik perdagangan internasional, *freight forwarder* memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan proses pengiriman barang, pengurusan dokumen, serta pemenuhan ketentuan kepabeanan.

Menurut FIATA (2020), *freight forwarder* adalah pihak yang menyelenggarakan pengangkutan barang atas nama pemilik barang serta mengurus berbagai formalitas yang berkaitan dengan transportasi dan dokumentasi internasional. Definisi ini menegaskan bahwa forwarder tidak selalu bertindak sebagai pengangkut, tetapi sebagai pengelola dan koordinator sistem transportasi. Selanjutnya, Branch (2009) mendefinisikan *freight forwarder* sebagai organisasi yang mengatur pergerakan barang secara internasional dengan memanfaatkan berbagai moda transportasi serta memastikan kelengkapan dokumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Secara konseptual, *freight forwarder* dapat dipahami sebagai bagian dari sistem logistik global yang berfungsi mengintegrasikan aliran barang (*physical flow*) dan aliran informasi (*information flow*). Oleh karena itu, ketepatan dan

ketelitian dalam pengelolaan dokumen menjadi aspek krusial dalam operasional perusahaan *freight forwarding*.

2.1.3.2 Landasan Teoritis *Freight Forwarder* dalam Sistem Logistik

Dalam perspektif manajemen rantai pasok (*supply chain management*), *freight forwarder* berperan sebagai *intermediary* logistics provider yang menjembatani berbagai aktor dalam rantai distribusi internasional. Menurut Christopher (2016), manajemen rantai pasok adalah pengelolaan jaringan organisasi yang terlibat dalam proses penyediaan produk dan jasa kepada konsumen akhir. Dalam konteks ini, *freight forwarder* berfungsi sebagai penghubung antara produsen, pelayaran, perusahaan trucking, gudang, dan pihak kepabeanan. *Freight forwarder* juga dapat dianalisis melalui teori integrasi logistik yang menekankan pentingnya koordinasi antar fungsi untuk mencapai efisiensi biaya dan waktu. Peran forwarder tidak hanya sebatas administratif, tetapi juga sebagai *risk coordinator* yang mengelola potensi hambatan dalam proses pengiriman internasional.

2.1.3.3 Fungsi dan Tanggung Jawab *Freight Forwarder*

Menurut UNCTAD (2020), peran *freight forwarder* semakin penting dalam perdagangan internasional modern karena kompleksitas regulasi dan meningkatnya volume perdagangan global. Secara operasional, *freight forwarder* memiliki fungsi dan peran yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan pengangkutan barang
2. Pemilihan moda transportasi
3. Negosiasi tarif dengan *carrier*

4. Pengurusan dokumen ekspor-impor
5. Pengawasan pengiriman (*tracking & monitoring*)
6. Penanganan klaim dan penyelesaian masalah

Tanggung jawab *freight forwarder* dalam aspek dokumentasi mencakup:

1. Memastikan kesesuaian data antara invoice, *packing list*, dan *Bill of Lading*
2. Memastikan keakuratan nama *consignee* dan *notify party*
3. Menghindari kesalahan pelabuhan tujuan
4. Melakukan amendment jika terjadi kesalahan

Dalam konteks hukum, *forwarder* dapat bertindak sebagai:

1. *Agent* (perantara)
2. *Principal* (pengangkut kontraktual)

Apabila *forwarder* bertindak sebagai *principal* dan menerbitkan *House Bill of Lading*, maka ia memiliki tanggung jawab hukum sebagai *carrier* terhadap *shipper*.

2.1.3.4 *Freight Forwarder* sebagai *Intermediary* dalam Perdagangan Internasional

Dalam perspektif teori organisasi, *freight forwarder* dapat dipahami sebagai *boundary-spanning organization* yang menghubungkan berbagai sistem hukum dan sistem operasional lintas negara. Menurut Heizer dan Render (2014), organisasi jasa harus mampu mengelola proses secara efektif untuk menghasilkan *output* yang berkualitas. Dalam perusahaan *freight forwarding*, *output* utama berupa dokumen dan jasa koordinasi transportasi. *Freight forwarder* juga menjalankan fungsi *value-added logistics*, seperti *consolidation (LCL shipment)*, *Warehousing*, *Customs brokerage*, dan *Cargo insurance arrangement*.

2.1.3.5 *Freight Forwarder* dalam Perspektif Hukum Pengangkutan

Dalam hukum pengangkutan laut, tanggung jawab *carrier* diatur dalam konvensi internasional seperti *Hague Rules* dan *Hague-Visby Rules*. Menurut International Chamber of Commerce (2020), dokumen pengangkutan memiliki implikasi hukum yang menentukan tanggung jawab atas barang selama proses pengiriman. *Freight forwarder* yang menerbitkan *House Bill of Lading* dapat dianggap sebagai *contractual carrier* dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian administrasi. Oleh karena itu, akurasi dokumen merupakan bagian dari kewajiban hukum *forwarder*.

2.1.3.6 Peran *Freight Forwarder* dalam Efisiensi Ekspor

Efektivitas *freight forwarder* berpengaruh langsung terhadap kelancaran ekspor. Menurut Krugman dan Obstfeld (2009), biaya transaksi dalam perdagangan internasional dapat memengaruhi daya saing suatu negara. Apabila *freight forwarder* mampu meminimalkan kesalahan dokumen dan keterlambatan, maka biaya transaksi dapat ditekan sehingga meningkatkan efisiensi perdagangan. Sebaliknya, kegagalan dalam pengelolaan dokumen dapat menimbulkan biaya tambahan, kerugian reputasi, dan penurunan kepuasan pelanggan.

2.1.4 Bill Of Lading

2.1.4.1 Definisi *Bill Of Lading*

Bill of Lading (B/L) merupakan dokumen pengangkutan yang diterbitkan oleh pihak pengangkut (*carrier*) atau agen yang ditunjuk kepada pengirim barang (*shipper*) sebagai bukti bahwa barang telah diterima untuk dikirim ke pelabuhan tujuan tertentu. Dalam praktik perdagangan internasional, B/L tidak hanya

berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga memiliki nilai hukum yang tinggi karena berkaitan langsung dengan hak kepemilikan atas barang yang dikirim.

Pasal 506 KUHD menyatakan bahwa B/L merupakan bahwa B/L merupakan surat atau dokumen yang berisi tanggal, dan keterangan pihak pengangkut bahwa telah menerima barang, dan bertujuan untuk melakukan pengangkutan barang tersebut ke lokasi tujuan yang sesuai, dan menyerahkannya kepada pihak yang sudah dipilih atau ditunjuk, melalui persyaratan dan perjanjian kontrak baik dalam kegiatan penyerahan barang atau dokumen yang dibutuhkan.

Menurut Stopford (2009), *Bill of Lading* adalah dokumen multifungsi yang menggabungkan fungsi sebagai tanda terima barang, kontrak pengangkutan, dan dokumen kepemilikan. Hal ini menjadikan B/L sebagai instrumen penting dalam sistem logistik global. Sementara itu, Branch (2007) menyatakan bahwa B/L merupakan dokumen utama dalam pengangkutan laut yang menjadi dasar dalam proses klaim, pembayaran, dan penyerahan barang.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam konteks ekspor, keberadaan B/L sangat menentukan kelancaran transaksi karena menjadi salah satu dokumen yang digunakan dalam proses bea cukai, perbankan (*letter of credit*), serta pengambilan barang oleh importir.

2.1.4.2 Fungsi Dokumen *Bill Of Lading*

Bill of Lading memiliki beberapa fungsi utama yang menjadikannya sebagai dokumen vital dalam kegiatan ekspor, antara lain yaitu :

1. Sebagai Tanda Terima Barang (*Receipt Of Goods*)

B/L berfungsi sebagai bukti bahwa barang telah diterima oleh pihak pengangkut dalam kondisi tertentu. Informasi mengenai jenis barang, jumlah, dan kondisi barang tercantum dalam dokumen ini.

2. Sebagai Bukti Kontrak Pengangkutan (*Contract of Carriage*)

B/L mencerminkan adanya perjanjian antara pengirim dan pengangkut terkait pengiriman barang. Ketentuan dalam dokumen ini mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Sebagai Dokumen Kepemilikan (*Document of Title*)

B/L memberikan hak kepada pemegang dokumen untuk mengklaim barang di pelabuhan tujuan. Fungsi ini sangat penting dalam transaksi perdagangan internasional, terutama yang menggunakan sistem pembayaran *letter of credit*.

2.1.4.3 Jenis Dokumen *Bill Of Lading*

Bill of Lading (B/L) memiliki berbagai jenis yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dan sistem pengangkutan dalam perdagangan internasional. Perbedaan jenis B/L didasarkan pada beberapa aspek, seperti fungsi kepemilikan, cara penerbitan, serta sistem pengiriman yang digunakan. Pemahaman terhadap jenis-jenis B/L sangat penting karena berpengaruh terhadap proses penyerahan barang, kepemilikan, serta sistem pembayaran dalam transaksi ekspor.

Menurut Stopford (2009) dan Branch (2007), jenis-jenis *Bill of Lading* dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Penerbit

a. *Master Bill of Lading* (M B/L)

Master Bill of Lading adalah dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran (*shipping line*) kepada *freight forwarder* sebagai pihak yang melakukan pemesanan ruang kapal. *Master Bill of Lading* digunakan sebagai bukti kontrak antara *carrier* dan *freight forwarder*. *Master Bill of Lading* biasanya mencantumkan nama *freight forwarder* sebagai *shipper* dan agen di negara tujuan sebagai *consignee*. Dokumen ini digunakan dalam hubungan antara *carrier* dengan *freight forwarder*.

b. *House Bill of Lading* (H B/L)

House Bill of Lading diterbitkan oleh *freight forwarder* kepada eksportir (*shipper*). *House Bill of Lading* digunakan sebagai bukti penerimaan barang oleh *freight forwarder* serta sebagai dokumen yang menghubungkan eksportir dengan importir. Menurut Hinkelman (2002), *House Bill of Lading* memiliki fungsi yang sama dengan B/L pada umumnya, namun digunakan dalam konteks layanan *freight forwarding*.

2. Berdasarkan Kepemilikan (*Negotiability*)

a. *Negotiable Bill of Lading*

Negotiable B/L adalah jenis B/L yang dapat dipindahtangankan kepada pihak lain melalui endorsement. Dokumen ini biasanya menggunakan istilah “*to order*” pada bagian *consignee*. Jenis ini

sering digunakan dalam transaksi yang melibatkan *letter of credit* karena memberikan fleksibilitas dalam perpindahan hak kepemilikan barang.

b. *Non-Negotiable Bill of Lading*

Non-negotiable B/L tidak dapat dipindahtangankan dan hanya dapat digunakan oleh pihak yang namanya tercantum dalam dokumen. Biasanya digunakan dalam transaksi yang tidak memerlukan perpindahan kepemilikan melalui dokumen.

3. Berdasarkan Moda dan Sistem Pengangkutan

a. *Ocean Bill of Lading*

Digunakan untuk pengangkutan barang melalui laut dan merupakan jenis yang paling umum digunakan dalam perdagangan internasional.

b. *Multimodal Transport Bill of Lading*

Digunakan ketika pengiriman barang melibatkan lebih dari satu moda transportasi (misalnya laut dan darat). Dokumen ini mencakup seluruh perjalanan barang dari titik awal hingga tujuan akhir.

4. Berdasarkan Fungsi Dokumen

a. *Original Bill of Lading*

Merupakan dokumen asli yang harus diserahkan untuk pengambilan barang. Biasanya diterbitkan dalam beberapa rangkap (*original set*).

b. *Sea Way Bill*

Sea Waybill merupakan dokumen pengangkutan yang tidak memiliki fungsi sebagai dokumen kepemilikan. Oleh karena itu, barang dapat diserahkan tanpa harus menunjukkan dokumen asli. Menurut UNCTAD (2020), penggunaan *Sea Waybill* semakin meningkat karena lebih praktis dan cepat dibandingkan B/L konvensional.

2.1.4.4 Bagian Dalam Dokumen *Bill Of Lading*

Bill of Lading (B/L) merupakan dokumen yang memuat berbagai informasi penting terkait pengiriman barang. Setiap bagian dalam dokumen ini memiliki fungsi tertentu dan harus diisi dengan benar untuk menghindari kesalahan yang dapat berdampak pada proses ekspor. Ketelitian dalam pengisian setiap elemen B/L sangat diperlukan karena dokumen ini menjadi dasar dalam proses pengangkutan, klaim, serta penyerahan barang di pelabuhan tujuan. Setiap bagian dalam *Bill of Lading* saling berkaitan dan harus diisi secara konsisten dengan dokumen ekspor lainnya.

Menurut Hinkelman (2002), ketidaksesuaian informasi dalam B/L dengan dokumen lain seperti invoice dan *packing list* merupakan salah satu penyebab utama terjadinya penolakan dokumen dalam transaksi internasional. Selain itu, dalam sistem pembayaran menggunakan *letter of credit*, bank akan melakukan pemeriksaan dokumen secara detail. Kesalahan sekecil apapun dalam bagian B/L dapat menyebabkan dokumen dinyatakan *discrepant*, sehingga menghambat proses pencairan pembayaran (ICC, 2020).

Menurut Branch (2007), struktur *Bill of Lading* terdiri dari sejumlah komponen utama yang mencerminkan informasi mengenai pihak-pihak yang terlibat, rincian barang, serta ketentuan pengangkutan. Adapun bagian-bagian utama dalam *Bill of Lading* adalah sebagai berikut:

a. *Shipper* (Pengirim Barang)

Bagian ini berisi nama dan alamat pihak yang mengirimkan barang. Informasi ini harus sesuai dengan data pada dokumen lain seperti invoice dan *packing list*. Ketidaksesuaian data dapat menyebabkan masalah dalam proses verifikasi dokumen.

b. *Consignee* (Penerima Barang)

Consignee adalah pihak yang berhak menerima barang di pelabuhan tujuan. Nama *consignee* harus ditulis dengan jelas karena berhubungan langsung dengan hak kepemilikan barang. Dalam beberapa kasus, bagian ini dapat ditulis sebagai “*to order*” jika menggunakan *negotiable B/L*.

c. *Notify Party*

Notify party merupakan pihak yang harus diberitahukan ketika barang tiba di pelabuhan tujuan. Biasanya pihak ini adalah importir atau agen yang ditunjuk. Informasi ini penting untuk mempercepat proses pengambilan barang.

d. *Vessel and Voyage* (Kapal dan Nomor Pelayaran)

Bagian ini mencantumkan nama kapal dan nomor pelayaran yang digunakan untuk mengangkut barang. Informasi ini digunakan untuk pelacakan pengiriman barang (*tracking*).

e. *Port of Loading* dan *Port of Discharge*

Bagian ini mencantumkan lokasi di Pelabuhan mana barang akan di muat dan di Pelabuhan mana barang akan di bongkar yang di sebut dengan istilah *Port of Loading* (POL), *Port of Discharge* (POD). Informasi ini penting untuk menentukan rute pengiriman dan proses logistik.

f. *Place of Receipt* dan *Place of Delivery*

Bagian ini menunjukkan lokasi awal penerimaan barang dan lokasi akhir penyerahan barang. Hal ini terutama digunakan dalam pengiriman multimoda.

g. *Description of Goods* (Deskripsi Barang)

Bagian ini berisi rincian barang yang dikirim, seperti jenis barang, jumlah, berat, volume, serta cara pengemasan. Deskripsi harus sesuai dengan dokumen lain untuk menghindari *discrepancy*.

h. *Marks and Numbers*

Merupakan tanda atau kode yang digunakan untuk mengidentifikasi barang. Biasanya berupa nomor kontainer atau kode tertentu yang memudahkan proses identifikasi.

i. *Number of Packages*

Menunjukkan jumlah kemasan atau unit barang yang dikirim. Data ini penting untuk keperluan pemeriksaan di pelabuhan.

j. *Freight Terms* (Ketentuan Biaya Angkut)

Bagian ini menjelaskan apakah biaya angkut dibayar di awal (*freight prepaid*) atau di tujuan (*freight collect*). Informasi ini berkaitan dengan kesepakatan antara eksportir dan importir.

k. *Date and Place of Issue*

Menunjukkan tanggal dan tempat penerbitan *Bill of Lading*. Tanggal ini penting karena berkaitan dengan jadwal pengiriman dan pembayaran dalam transaksi internasional.

l. *Signature of Carrier*

Tanda tangan dari pihak pengangkut atau agen resmi sebagai bukti keabsahan dokumen. Tanpa tanda tangan ini, B/L tidak dianggap sah.

2.1.4.5 Pengelolaan *Bill Of Lading*

2.1.4.5.1 Pengertian Pengelolaan *Bill of Lading*

Pengelolaan dokumen menurut Branch (2006) menjelaskan bahwa pengelolaan dokumen pengiriman mencakup kegiatan pemeriksaan, pengendalian, serta distribusi dokumen secara tepat waktu kepada pihak yang membutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu dan akurasi data menjadi faktor utama dalam pengelolaan *Bill of Lading*. Pengelolaan *Bill of Lading* dapat dipahami sebagai suatu proses pengaturan dan pengendalian dokumen B/L yang mencakup pembuatan, pemeriksaan, pencatatan, pendistribusian, hingga penyimpanan dokumen dalam kegiatan ekspor dan impor.

Tujuan utama dari pengelolaan ini adalah memastikan bahwa seluruh informasi yang tercantum dalam dokumen telah sesuai dengan kondisi sebenarnya

serta memenuhi ketentuan yang berlaku. Dalam implementasinya, pengelolaan B/L tidak hanya terbatas pada penyusunan dokumen, tetapi juga melibatkan proses verifikasi data secara menyeluruh, seperti identitas pengirim dan penerima, rincian barang, jumlah muatan, serta informasi pelabuhan muat dan tujuan. Ketelitian dalam tahap ini sangat penting karena kesalahan kecil sekalipun dapat menyebabkan penolakan dokumen oleh bank atau otoritas bea cukai. Dengan demikian, pengelolaan *Bill of Lading* dapat diartikan sebagai suatu proses yang terintegrasi, tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga pengendalian risiko dan peningkatan efisiensi dalam kegiatan ekspor.

2.1.4.5.2 Metode Pengelolaan *Bill of Lading*

Christopher (2016) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem logistik modern sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi rantai pasok. Hal ini juga berlaku dalam pengelolaan *Bill of Lading*, di mana metode yang digunakan akan mempengaruhi kinerja operasional perusahaan. Metode pengelolaan *Bill of Lading* merupakan pendekatan yang digunakan dalam mengelola dokumen B/L dalam kegiatan ekspor. Seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya tuntutan efisiensi, metode pengelolaan dokumen mengalami perkembangan dari sistem tradisional berbasis kertas menuju sistem digital.

Perubahan ini didorong oleh meningkatnya volume perdagangan internasional yang menuntut proses administrasi yang lebih cepat dan akurat. Pada metode konvensional, pengelolaan dokumen cenderung memerlukan waktu yang lebih lama dan memiliki tingkat kesalahan yang lebih tinggi. Sebaliknya, metode

digital memberikan kemudahan dalam akses informasi, mempercepat distribusi dokumen, serta meningkatkan akurasi data. Secara umum, metode pengelolaan *Bill of Lading* dapat dibedakan menjadi dua, yaitu metode manual dan metode digital. Kedua metode tersebut memiliki karakteristik yang berbeda serta kelebihan dan kekurangan masing-masing yaitu :

1. Metode Pengelolaan *Bill of Lading* Secara Manual

Metode manual menurut Stopford (2009) menyatakan bahwa penggunaan dokumen fisik dalam pengelolaan *Bill of Lading* memiliki berbagai risiko, seperti kehilangan dokumen, keterlambatan pengiriman, serta kesalahan dalam pengisian data. Risiko tersebut dapat berdampak pada keterlambatan proses pengeluaran barang di pelabuhan. Metode manual merupakan cara tradisional dalam pengelolaan *Bill of Lading* yang masih menggunakan dokumen fisik dan proses pencatatan yang belum terintegrasi dengan sistem digital. Dalam metode ini, dokumen biasanya disusun secara manual atau dengan bantuan aplikasi sederhana, kemudian dicetak dan didistribusikan dalam bentuk *hardcopy*.

Pengelolaan secara manual melibatkan beberapa tahapan, seperti pengisian data, pemeriksaan dokumen secara langsung, serta pengiriman dokumen melalui jasa kurir. Proses ini membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dan sangat bergantung pada ketelitian sumber daya manusia. Selain itu, metode manual juga memiliki keterbatasan dalam hal transparansi dan akses informasi. Pihak-pihak terkait tidak dapat memantau status dokumen secara langsung atau *real-time*, sehingga koordinasi

menjadi kurang optimal dan berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam rantai logistik.

2. Metode Pengelolaan *Bill of Lading* Secara Digital

UNCTAD (2020) menyatakan bahwa digitalisasi dokumen perdagangan mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat proses administrasi, serta meminimalkan risiko kehilangan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa metode digital memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan metode manual. Metode digital merupakan pendekatan modern dalam pengelolaan *Bill of Lading* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan sistem elektronik. Dalam metode ini, dokumen B/L dikelola dalam bentuk digital sehingga dapat diakses dan dikirim secara elektronik tanpa harus menggunakan dokumen fisik. Penerapan sistem digital memungkinkan proses pembuatan, pemeriksaan, dan distribusi dokumen dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

Selain itu, sistem ini juga mendukung integrasi data antar pihak yang terlibat dalam kegiatan ekspor, sehingga mempermudah koordinasi serta mengurangi potensi kesalahan. Selain itu, penggunaan *Electronic Bill of Lading* (e-B/L) memungkinkan pelacakan dokumen secara *real-time*, sehingga informasi terkait status dokumen dapat diakses dengan mudah oleh pihak terkait. Hal ini meningkatkan transparansi dalam proses logistik. Christopher (2016) juga menegaskan bahwa digitalisasi dalam sistem logistik dapat meningkatkan visibilitas dan akurasi data, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja operasional perusahaan.

2.1.5 Konsep Digitalisasi

2.1.5.1 Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses transformasi dari sistem manual atau konvensional menuju sistem berbasis teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam pengelolaan informasi. Digitalisasi tidak hanya terbatas pada perubahan media dari analog ke digital, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis dan pola kerja organisasi secara keseluruhan. Menurut Brennen dan Kreiss (2016), digitalisasi adalah proses mengubah berbagai bentuk informasi menjadi format digital sehingga dapat diproses, disimpan, dan didistribusikan melalui sistem komputer. Sementara itu, Laudon dan Laudon (2018) menjelaskan bahwa digitalisasi merupakan bagian dari transformasi sistem informasi yang memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kinerja melalui integrasi teknologi dalam aktivitas operasional. Dalam konteks perdagangan internasional, digitalisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi sistem logistik, terutama dalam pengelolaan dokumen ekspor seperti *Bill of Lading*.

Digitalisasi dalam logistik mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola aliran barang dan informasi dalam rantai pasok secara terintegrasi. Konsep ini menekankan pentingnya sinkronisasi antara arus fisik barang dan arus informasi agar proses logistik dapat berjalan secara efisien. Christopher (2016) menyatakan bahwa logistik modern tidak hanya berfokus pada pergerakan barang, tetapi juga pada pengelolaan informasi yang akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi elemen penting dalam menciptakan

sistem logistik yang responsif dan adaptif terhadap perubahan pasar. Selain itu, teknologi seperti *Electronic Data Interchange (EDI)*, *cloud computing*, dan *blockchain* telah menjadi bagian dari digitalisasi logistik yang mendukung transparansi, keamanan, dan kecepatan pertukaran data (UNCTAD, 2020).

2.1.5.2 Komponen Dalam Digitalisasi

Digitalisasi dalam logistik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga melibatkan berbagai komponen yang saling terintegrasi untuk mendukung keberhasilan implementasinya. Setiap komponen memiliki peran penting dalam memastikan sistem digital dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Menurut Agustian (2017), terdapat beberapa komponen utama dalam digitalisasi yang harus diperhatikan oleh organisasi, yaitu infrastruktur teknologi, data dan informasi, sumber daya manusia, serta proses bisnis yang terdigitalisasi. Keempat komponen tersebut saling berkaitan dan menentukan keberhasilan transformasi digital dalam suatu perusahaan.

1. Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi merupakan komponen dasar dalam digitalisasi yang mencakup perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), serta jaringan komunikasi yang digunakan untuk menjalankan sistem digital. Infrastruktur ini menjadi fondasi utama dalam pengolahan dan penyimpanan data. Dalam konteks logistik, infrastruktur teknologi digunakan untuk mendukung sistem seperti *Transportation Management System (TMS)*, *Warehouse Management System (WMS)*, serta sistem

pelacakan (*tracking system*). Tanpa infrastruktur yang memadai, digitalisasi tidak dapat berjalan secara optimal.

2. Data dan Informasi

Data merupakan komponen utama dalam digitalisasi karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Data yang akurat, lengkap, dan terintegrasi sangat penting untuk mendukung proses logistik yang efisien. Kualitas data sangat menentukan keberhasilan sistem digital, karena kesalahan dalam data dapat berdampak pada keseluruhan proses operasional. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan data yang baik untuk memastikan validitas dan konsistensi informasi.

3. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam digitalisasi karena berperan sebagai pengguna dan pengelola sistem digital. Keberhasilan implementasi digitalisasi sangat bergantung pada kemampuan dan kesiapan SDM dalam mengoperasikan teknologi. Organisasi perlu meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan digital agar dapat beradaptasi dengan perubahan teknologi. Tanpa SDM yang kompeten, sistem digital tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

4. Proses Bisnis Digital

Proses bisnis digital merupakan perubahan dari sistem kerja manual menjadi sistem yang terotomatisasi dan berbasis teknologi. Dalam digitalisasi, proses bisnis dirancang ulang agar lebih efisien dan terintegrasi.

Dalam kegiatan logistik, proses seperti pembuatan dokumen, pengiriman informasi, dan pelacakan barang dapat dilakukan secara digital. Hal ini memungkinkan peningkatan kecepatan dan akurasi dalam operasional perusahaan. Transformasi proses bisnis menjadi digital merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing perusahaan.

5. Integrasi Sistem

Selain keempat komponen utama, integrasi sistem juga menjadi faktor penting dalam digitalisasi. Integrasi memungkinkan berbagai sistem yang digunakan dalam logistik dapat saling terhubung dan bertukar data secara otomatis. Dengan adanya integrasi sistem, perusahaan dapat menghindari duplikasi data serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi.

2.1.5.3 Manfaat Digitalisasi

Digitalisasi dalam logistik memberikan berbagai manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Menurut Christopher (2016), penerapan digitalisasi dalam sistem logistik dan rantai pasok memberikan beberapa manfaat utama, yaitu peningkatan efisiensi operasional, peningkatan kecepatan aliran informasi, peningkatan akurasi data, serta peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan sistem digital dalam mengintegrasikan berbagai aktivitas logistik menjadi satu kesatuan yang terkoordinasi. Selain itu, World Bank (2020) menyatakan bahwa digitalisasi dalam perdagangan internasional dan logistik dapat memberikan manfaat berupa pengurangan biaya operasional, percepatan proses administrasi, peningkatan transparansi, serta pengurangan

hambatan perdagangan. Digitalisasi memungkinkan pertukaran informasi dilakukan secara elektronik dan *real-time* sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan. Selanjutnya, UNCTAD (2020) menjelaskan bahwa digitalisasi dokumen perdagangan memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi, pengurangan risiko kesalahan dokumen, peningkatan keamanan data, serta pengurangan risiko kehilangan dokumen fisik. Penerapan sistem digital juga mendukung konsep *paperless trade* yang lebih efisien dan ramah lingkungan.

Sementara itu, menurut Laudon dan Laudon (2018), penggunaan sistem informasi digital dalam organisasi memberikan manfaat dalam bentuk peningkatan kualitas informasi, efisiensi operasional, serta peningkatan kemampuan pengambilan keputusan manajerial. Hal ini karena sistem digital mampu mengolah data secara cepat dan akurat. Berdasarkan pendapat tersebut terdapat beberapa manfaat utama digitalisasi dalam logistik yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Digitalisasi memungkinkan berbagai proses logistik yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi otomatis. Proses seperti pembuatan dokumen, *penginputan* data, dan pengiriman informasi dapat dilakukan dengan sistem digital yang terintegrasi. Hal ini mengurangi waktu kerja, meminimalisir duplikasi pekerjaan, serta meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat menjalankan operasional secara lebih cepat dan efisien.

2. Mengurangi Biaya Operasional

Dengan adanya digitalisasi, penggunaan dokumen fisik dapat dikurangi sehingga menghemat biaya kertas, pencetakan, dan pengiriman dokumen. Selain itu, otomatisasi proses juga mengurangi kebutuhan tenaga kerja manual dan meminimalisir kesalahan yang dapat menimbulkan biaya tambahan. Hal ini berdampak pada efisiensi biaya secara keseluruhan dalam kegiatan logistik.

3. Mengurangi Kecepatan Proses dan Aliran Informasi

Digitalisasi memungkinkan pertukaran informasi dilakukan secara *real-time* antar pihak yang terlibat dalam rantai pasok, seperti eksportir, *freight forwarder*, *shipping line*, dan importir. Informasi dapat diakses kapan saja dan dimana saja, sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan serta memperlancar koordinasi antar pihak.

4. Meningkatkan Akurasi Data

Sistem digital dilengkapi dengan fitur validasi otomatis yang dapat mengurangi kesalahan *input data (human error)*. Selain itu, integrasi sistem memungkinkan data yang sama digunakan oleh berbagai pihak tanpa perlu penginputan ulang. Hal ini meningkatkan konsistensi dan keakuratan data dalam dokumen ekspor seperti *Bill of Lading*.

5. Meningkatkan Transparansi dan Koordinasi

Digitalisasi memungkinkan seluruh proses logistik dapat dipantau secara transparan. Setiap pihak yang terlibat dapat mengetahui status pengiriman barang dan dokumen secara langsung. Hal ini meningkatkan koordinasi dan

mengurangi miskomunikasi antar pihak, sehingga proses logistik menjadi lebih terkontrol.

6. Mengurangi Kesalahan dan Risiko Kehilangan Dokumen

Dokumen digital lebih aman dibandingkan dokumen fisik karena disimpan dalam sistem elektronik yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Risiko kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan pengiriman dokumen dapat diminimalisir. Selain itu, kesalahan dalam dokumen juga dapat dikurangi melalui sistem validasi otomatis.

7. Meningkatkan Kualitas Layanan

Dengan sistem digital, perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif kepada pelanggan. Informasi yang jelas dan proses yang cepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta kepercayaan terhadap perusahaan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat meningkatkan daya saing perusahaan di bidang logistik.

2.1.5.4 Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading*

2.1.5.4.1 Pengertian Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading*

Digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* merupakan perkembangan sistem administrasi perdagangan internasional yang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pengelolaan dokumen pengangkutan. Menurut UNCTAD (2020), digitalisasi dokumen perdagangan merupakan transformasi sistem administrasi perdagangan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Dalam konteks *Bill of Lading*, digitalisasi dilakukan agar proses pengelolaan dokumen dapat berlangsung lebih cepat, aman, dan terintegrasi. Perkembangan teknologi digital mendorong perusahaan logistik,

freight forwarder, serta perusahaan pelayaran untuk mengubah sistem pengelolaan dokumen yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis elektronik. Perubahan tersebut dilakukan untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pertukaran informasi, serta meminimalkan risiko kesalahan dokumen.

Dalam kegiatan ekspor-impor, *Bill of Lading* menjadi dokumen penting karena berkaitan dengan kepemilikan barang, proses pengangkutan, serta proses administrasi kepabeanan. Oleh sebab itu, pengelolaan dokumen ini membutuhkan sistem yang cepat, akurat, dan aman. Penggunaan sistem digital dalam pengelolaan *Bill of Lading* menjadi salah satu solusi yang dinilai mampu menjawab kebutuhan tersebut. Digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* tidak hanya berfokus pada perubahan bentuk dokumen menjadi elektronik, tetapi juga mencakup integrasi sistem informasi antar pihak seperti eksportir, importir, *freight forwarder*, perusahaan pelayaran, perbankan, dan bea cukai. Integrasi tersebut bertujuan untuk mempercepat proses administrasi serta mengurangi potensi kesalahan dokumen. Dengan demikian, digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dapat dipahami sebagai proses transformasi pengelolaan dokumen B/L menggunakan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, keamanan, dan ketepatan dalam kegiatan perdagangan internasional

2.1.5.4.2 Manfaat Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading*

Manfaat digitalisasi menurut Christopher (2016) menyatakan bahwa penerapan teknologi digital dalam sistem logistik dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat aliran informasi, serta meningkatkan akurasi data dalam rantai pasok. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peran penting dalam

mendukung kelancaran proses perdagangan internasional. Dari pernyataan tersebut digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan maupun pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan ekspor-impor. Salah satu manfaat utama dari digitalisasi adalah meningkatnya efisiensi dalam proses pengelolaan dokumen. Penggunaan sistem digital memungkinkan proses pembuatan, pengiriman, dan verifikasi dokumen dilakukan secara lebih cepat dibandingkan metode manual. Selain meningkatkan efisiensi, digitalisasi juga mampu mengurangi risiko kesalahan dokumen.

Dalam sistem manual, kesalahan penulisan data sering terjadi akibat *human error*. Namun, dengan sistem digital, proses *input* data dapat dilakukan secara otomatis dan terintegrasi sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan. Manfaat lainnya adalah meningkatkan keamanan dokumen. Dokumen digital dapat disimpan dalam sistem elektronik dengan perlindungan keamanan tertentu sehingga risiko kehilangan, kerusakan, atau pemalsuan dokumen dapat dikurangi. Selain itu, penggunaan sistem digital juga memungkinkan pelacakan dokumen secara *real-time* sehingga mempermudah pengawasan dan koordinasi antar pihak. Digitalisasi juga memberikan manfaat dalam pengurangan biaya operasional. Penggunaan dokumen elektronik dapat mengurangi biaya pencetakan, pengiriman dokumen fisik, serta biaya penyimpanan arsip. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi biaya dalam kegiatan operasionalnya.

2.1.5.4.3 Proses Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading*

Menurut UNCTAD (2020), Proses digitalisasi dokumen perdagangan bertujuan untuk menciptakan proses administrasi yang lebih sederhana, cepat, dan

transparan melalui pemanfaatan teknologi elektronik. Oleh karena itu, proses digitalisasi *Bill of Lading* harus didukung oleh sistem yang mampu menjamin keamanan serta validitas data. Selain itu, Laudon dan Laudon (2018) menyatakan bahwa digitalisasi proses bisnis merupakan penggunaan teknologi informasi untuk mengintegrasikan aktivitas operasional agar lebih efektif, efisien, dan mudah dikendalikan. Dalam pengelolaan *Bill of Lading*, integrasi sistem digital membantu mempercepat pertukaran informasi antar pihak yang terlibat dalam kegiatan ekspor-impor.

Dari kedua pengertian para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengubah sistem pengelolaan dokumen dari metode manual menjadi berbasis digital. Proses ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dalam seluruh tahapan pengelolaan dokumen, mulai dari pembuatan hingga distribusi dokumen kepada pihak terkait. Dalam penerapannya, proses digitalisasi membutuhkan integrasi sistem antar pihak yang terlibat dalam kegiatan perdagangan internasional. Sistem tersebut memungkinkan pertukaran data dilakukan secara elektronik sehingga mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi informasi. Proses digitalisasi ini khususnya pada perdagangan internasional dapat diterapkan dalam kegiatan berikut yaitu :

a. Proses Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading* Dalam Kegiatan Ekspor

Dalam kegiatan ekspor, proses digitalisasi *Bill of Lading* dimulai dari penginputan data pengiriman oleh eksportir atau *freight forwarder* ke dalam sistem elektronik. Data tersebut meliputi informasi pengirim,

penerima, jenis barang, jumlah barang, serta pelabuhan tujuan. Menurut Notteboom et al. (2020), digitalisasi dokumentasi ekspor memungkinkan otomatisasi proses pengumpulan data dan validasi dokumen yang lebih cepat dibandingkan metode manual tradisional. Penggunaan sistem digital dalam kegiatan ekspor memungkinkan pertukaran dokumen dilakukan secara *real-time* sehingga mempercepat proses pengiriman dokumen kepada importir dan pihak perbankan. Selain itu, sistem digital juga mempermudah proses monitoring status dokumen dan pengiriman barang.

Menurut Christopher (2016), penggunaan teknologi digital dalam aktivitas logistik dapat meningkatkan kecepatan arus informasi dan memperbaiki koordinasi antar pihak dalam rantai pasok. Sementara itu, Bowersox et al. (2019) menambahkan bahwa implementasi sistem informasi terintegrasi dalam ekspor mengurangi *lead time* dokumentasi hingga 40-50% dan meningkatkan akurasi data transaksi. Sejalan dengan itu, Jogiyanto (2017) menyatakan bahwa sistem informasi digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan serta kegiatan operasional organisasi. Berdasarkan konsep tersebut, proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor dapat dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan Data dan Dokumen Ekspor Secara Digital

Tahap pertama dimulai dari penerimaan *Shipping Instruction (SI)*, *Commercial Invoice*, *Packing List*, dan dokumen pendukung lainnya

dari shipper melalui sistem perusahaan, email, atau platform digital yang digunakan. Pada tahap ini, data yang diterima akan tersimpan secara elektronik sehingga mengurangi penggunaan dokumen fisik dan mempermudah akses informasi.

2. *Input* dan Integrasi Data ke Dalam Sistem

Data yang telah diterima kemudian dimasukkan ke dalam sistem informasi perusahaan. Melalui sistem yang terintegrasi, data hanya perlu di*input* satu kali dan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan dokumen ekspor, termasuk *Bill of Lading*. Menurut Jogiyanto (2017), integrasi data dalam sistem informasi dapat mengurangi duplikasi pekerjaan dan meminimalisir risiko kesalahan *input* data.

3. Verifikasi dan Validasi Data

Sebelum *Bill of Lading* diterbitkan, sistem akan membantu proses pengecekan dan validasi data. Tahap ini bertujuan memastikan kesesuaian informasi antara *Shipping Instruction*, *Packing List*, *Commercial Invoice*, dan data pengiriman lainnya. Validasi data secara digital membantu mengurangi kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem manual.

4. Pembuatan dan Penerbitan *Bill of Lading* Secara Digital

Setelah data dinyatakan sesuai, sistem akan menghasilkan draft *Bill of Lading* secara otomatis berdasarkan data yang telah tersimpan dalam database perusahaan. Proses ini memungkinkan pembuatan dokumen

menjadi lebih cepat dibandingkan metode manual karena sebagian besar data telah terisi secara otomatis (*auto-generated*).

5. Pengiriman dan Distribusi Dokumen Secara Elektronik

Bill of Lading yang telah disetujui kemudian dikirim kepada pihak terkait, seperti shipper, *consignee*, agen luar negeri, dan *shipping line* melalui email atau platform digital. Menurut Raymond McLeod, distribusi informasi secara elektronik mampu meningkatkan kecepatan penyampaian informasi dan mendukung efektivitas operasional perusahaan (McLeod, 2015).

6. Penyimpanan dan Pengarsipan Digital

Tahap terakhir adalah penyimpanan dokumen dalam sistem digital perusahaan. Dokumen yang tersimpan secara elektronik lebih mudah dicari, diakses kembali, dan memiliki risiko kehilangan yang lebih rendah dibandingkan arsip fisik. Menurut Kenneth C. Laudon, penyimpanan data secara digital memungkinkan informasi tersedia secara cepat, aman, dan efisien bagi pengguna yang membutuhkan (Laudon & Laudon, 2020).

b. Proses Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading* Dalam Kegiatan Impor

Dalam kegiatan impor, digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dilakukan melalui penerimaan dokumen elektronik dari pihak eksportir atau perusahaan pelayaran. Dokumen tersebut kemudian diverifikasi oleh importir, bea cukai, dan pihak terkait lainnya melalui sistem digital. Menurut Konings dan Thijs (2017), sistem verifikasi dokumen berbasis

digital memungkinkan proses koordinasi antar stakeholder yang lebih terstruktur dan mengurangi kesalahan interpretasi data yang sering terjadi pada dokumen fisik.

Penggunaan sistem elektronik memungkinkan importir memperoleh dokumen lebih cepat dibandingkan pengiriman dokumen fisik. Hal ini mempercepat proses *customs clearance* dan pengeluaran barang dari pelabuhan. Selain itu, sistem digital juga memudahkan proses pelacakan dokumen dan status pengiriman barang secara *real-time*. Dengan adanya akses informasi yang lebih cepat dan transparan, proses koordinasi antar pihak dapat dilakukan dengan lebih efektif. Menurut Inan dan Bititci (2015), transparansi informasi dalam sistem elektronik meningkatkan kepercayaan antar mitra perdagangan dan mengurangi konflik akibat *asymmetric information*.

Menurut Branch (2006), penggunaan sistem elektronik dalam administrasi perdagangan internasional mampu mempercepat proses pertukaran dokumen dan mengurangi hambatan administratif dalam kegiatan impor. Pernyataan tersebut ditunjang oleh penelitian dari Ching dan Colombo (2021) yang menemukan bahwa implementasi e-BoL (*electronic Bill of Lading*) dapat mengurangi waktu *customs clearance* hingga 48 jam pada jalur impor tradisional. Digitalisasi dalam kegiatan impor juga membantu mengurangi risiko kehilangan dokumen serta mempercepat proses administrasi kepabeanan. Oleh karena itu, penerapan sistem digital dinilai mampu meningkatkan kelancaran proses impor.

2.1.5.4.4 Efektivitas Digitalisasi Pengelolaan *Bill of Lading*

2.1.5.4.4.1 Pengertian Efektivitas Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading*

Menurut Robbins dan Coulter (2018), efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks digitalisasi *Bill of Lading*, efektivitas dapat diukur dari sejauh mana sistem digital mampu meningkatkan kualitas pengelolaan dokumen dibandingkan sistem manual. Selain itu, Siagian (2014) menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya secara tepat. Dengan demikian, efektivitas digitalisasi *Bill of Lading* dapat dilihat dari kemampuan sistem digital dalam membantu perusahaan mencapai tujuan pengelolaan dokumen yang lebih cepat, tepat, dan efisien.

Efektivitas digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* berkaitan dengan tingkat keberhasilan penerapan sistem digital dalam meningkatkan kinerja pengelolaan dokumen ekspor-impor. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam mempercepat proses kerja, mengurangi kesalahan dokumen, meningkatkan keamanan data, serta mendukung efisiensi operasional perusahaan. Penerapan digitalisasi yang efektif akan memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses perdagangan internasional serta meningkatkan daya saing perusahaan di era digital.

2.1.5.4.4.2 Indikator Efektivitas Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading*

Indikator efektivitas digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan sistem digital dalam mendukung

pengelolaan dokumen ekspor-impor. Pengukuran efektivitas tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek yang berkaitan dengan peningkatan kualitas proses kerja dan pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Sutrisno (2017), efektivitas dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu ketepatan waktu, ketepatan hasil, tingkat kesalahan kerja, pencapaian tujuan, dan efisiensi penggunaan sumber daya. Berdasarkan pendapat tersebut, indikator efektivitas digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu (Kecepatan Proses Dokumen)

Digitalisasi memungkinkan proses pembuatan, pengiriman, dan verifikasi *Bill of Lading* dilakukan secara lebih cepat dan tidak tertunda dibandingkan metode manual. Ketepatan waktu menjadi indikator penting karena berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan ekspor-impor.

2. Ketepatan Hasil & Tingkat Kesalahan Kerja (Akurasi Data)

Sistem digital membantu karyawan untuk dapat mengurangi kesalahan *input data (human error)* melalui proses otomatisasi dan integrasi sistem. Tingkat akurasi data menjadi indikator efektivitas karena berkaitan dengan kualitas dokumen yang dihasilkan.

3. Pencapaian Tujuan (Kemudahan Akses Informasi)

Sistem digital memungkinkan pihak terkait mengakses dokumen dan informasi pengiriman secara *real-time*. Kemudahan akses ini juga dapat membantu meningkatkan koordinasi dan transparansi dalam proses pengelolaan dokumen dan kegiatan logistik sehingga dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

4. Efisiensi Penggunaan Sumberdaya (Efisiensi Biaya & Tenaga Operasional)

Digitalisasi dapat membantu perusahaan mengurangi biaya operasional seperti penggunaan kertas, pencetakan, dan pengiriman dokumen fisik. Selain itu, digitalisasi juga mempermudah pekerjaan karyawan karena proses pengelolaan dokumen dapat dilakukan secara lebih cepat, otomatis, dan terintegrasi. Dengan demikian, digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi kerja serta mendukung produktivitas perusahaan.

2.1.5.4.5 Penerapan Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading*

Menurut Laudon dan Laudon (2018), penerapan sistem digital dalam proses bisnis dilakukan untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat arus informasi, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Dalam pengelolaan *Bill of Lading*, penerapan digitalisasi membantu perusahaan mengurangi risiko kesalahan dokumen dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, UNCTAD (2020) menyatakan bahwa penerapan digitalisasi dokumen perdagangan mampu meningkatkan transparansi, keamanan data, serta efisiensi proses logistik internasional. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* menjadi salah satu langkah penting dalam mendukung transformasi digital pada sektor logistik dan perdagangan internasional

Penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dilakukan melalui penggunaan sistem elektronik dalam proses administrasi dokumen ekspor-impor. Penerapan tersebut melibatkan berbagai pihak seperti eksportir, importir, *freight forwarder*, perusahaan pelayaran, bank, dan bea cukai. Sistem digital digunakan untuk mempermudah proses pembuatan, pengiriman, verifikasi, serta penyimpanan

dokumen *Bill of Lading* secara elektronik. Dalam praktiknya, perusahaan menggunakan *software* atau platform digital untuk mengelola dokumen secara terintegrasi. Penggunaan sistem tersebut memungkinkan pertukaran data dilakukan secara lebih cepat dan akurat dibandingkan metode manual. Selain itu, dokumen juga dapat diakses secara *real-time* oleh pihak yang berkepentingan sehingga mempercepat proses koordinasi dalam kegiatan perdagangan internasional.

2.1.5.2.6 Kendala Penerapan Digitalisasi Pengelolaan *Bill Of Lading*

Menurut Laudon dan Laudon (2018), penerapan digitalisasi dalam perusahaan sering menghadapi hambatan berupa kesiapan sumber daya manusia, biaya implementasi, serta perubahan budaya kerja organisasi. Perubahan dari sistem manual ke sistem digital juga dapat menimbulkan resistensi dari karyawan yang telah terbiasa menggunakan metode konvensional. Meskipun digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* memberikan berbagai manfaat, dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi perusahaan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan biaya investasi yang cukup besar untuk pengadaan sistem digital. Perusahaan perlu menyediakan perangkat teknologi, jaringan internet, serta sistem keamanan data yang memadai agar digitalisasi dapat berjalan dengan optimal. Selain itu, kendala juga dapat berasal dari sumber daya manusia. Tidak semua karyawan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup dalam menggunakan sistem digital sehingga perusahaan perlu melakukan pelatihan dan penyesuaian terhadap penggunaan teknologi baru.

Kendala lainnya berkaitan dengan keamanan data dan risiko *cybercrime*. Penggunaan sistem digital memungkinkan terjadinya ancaman seperti pencurian

data, peretasan sistem, atau penyalahgunaan informasi apabila perusahaan tidak memiliki sistem keamanan yang baik. UNCTAD (2020) juga menjelaskan bahwa penerapan digitalisasi perdagangan internasional masih menghadapi tantangan berupa perbedaan regulasi antar negara serta belum meratanya pengakuan hukum terhadap penggunaan *Electronic Bill of Lading*. Hal tersebut dapat menjadi hambatan dalam penerapan sistem digital secara global. Dengan demikian, perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, serta sistem keamanan yang baik agar penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dapat berjalan secara efektif dan optimal. Meskipun digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* memberikan berbagai manfaat, dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi perusahaan. Menurut Laudon dan Laudon (2018), penerapan digitalisasi dalam perusahaan sering menghadapi hambatan berupa kesiapan sumber daya manusia, biaya implementasi, dan perubahan budaya kerja organisasi. Berikut adalah kendala-kendala utama yang perlu diperhatikan:

1. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Tidak semua karyawan memiliki kemampuan yang cukup dalam menggunakan sistem digital baru, terdapat kesenjangan kompetensi digital yang signifikan pada sektor logistik, terutama pada karyawan dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah. Pelatihan yang diperlukan untuk membuat karyawan mahir menggunakan sistem membutuhkan waktu dan usaha yang besar. Apabila karyawan tidak siap menghadapi teknologi baru,

implementasi sistem akan mengalami keterlambatan dan sering terjadi kesalahan penggunaan yang dapat mengganggu operasional.

2. Biaya Implementasi

Biaya investasi dalam penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* cukup besar dan berat bagi perusahaan. Investasi tidak hanya mencakup pengadaan *hardware* dan *software*, tetapi juga infrastruktur *cloud*, sistem *backup* data, pelatihan karyawan, dan layanan *consulting* yang memerlukan pemeliharaan berkelanjutan. Biaya pemeliharaan dan *upgrade* sistem akan terus berlanjut dalam jangka panjang, sehingga total pengeluaran menjadi sangat besar. Keterbatasan finansial ini menjadi hambatan serius khususnya bagi perusahaan kecil dan menengah dalam melakukan digitalisasi pengelolaan B/L.

3. Perubahan Budaya Kerja Organisasi

Resistensi dari karyawan yang telah terbiasa dengan metode manual sering terjadi dalam proses transformasi digital. Resistensi disebabkan oleh kekhawatiran karyawan akan kehilangan pekerjaan, ketidaknyamanan dengan teknologi baru, dan keinginan untuk mempertahankan cara kerja yang sudah familiar. Resistensi perubahan adalah masalah umum yang dihadapi banyak organisasi selama implementasi sistem baru. Karyawan yang resisten dapat menyebabkan implementasi sistem berjalan lambat dan tidak mencapai hasil yang optimal jika manajemen perubahan tidak ditangani dengan baik dan strategi komunikasi yang efektif.

4. Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi yang memadai merupakan fondasi penting untuk sistem digital. Perusahaan memerlukan server, hardware, dan jaringan internet yang stabil dan handal untuk mendukung operasional sistem. Infrastruktur yang buruk dapat menyebabkan sistem sering offline atau beroperasi dengan lambat, yang mengakibatkan keterlambatan dalam pertukaran dokumen B/L antar pihak. Keterbatasan infrastruktur ini menyebabkan sistem tidak dapat beroperasi secara optimal dan sering terjadi gangguan teknis yang mengganggu kelancaran bisnis.

5. Keamanan Data

Penggunaan sistem digital membuka peluang bagi ancaman keamanan seperti pencurian data, peretasan sistem, dan penyalahgunaan informasi sensitif. Dokumen *Bill of Lading* memiliki nilai komersial tinggi dan dapat menjadi target serangan *cyber* untuk melakukan fraud atau pencurian barang. Insiden *cybercrime* menimbulkan kerugian finansial yang signifikan. Sistem digital dalam perdagangan internasional harus memenuhi standar keamanan yang ketat dan menggunakan teknologi enkripsi yang kuat untuk melindungi data. Perusahaan perlu menginvestasikan dalam sistem keamanan seperti *firewall*, *encryption*, dan *monitoring system* secara berkala untuk memastikan data tetap aman dari berbagai ancaman *cyber*.

2.1.6. Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dan *Bill Of Lading* dalam Kegiatan Ekspor

2.1.6.1. Pengertian Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dan *Bill Of Lading* dalam Kegiatan Ekspor

Menurut Hinkelman (2002), kesalahan dokumen dalam perdagangan internasional adalah setiap bentuk ketidak tepatan atau ketidaksesuaian informasi dalam dokumen yang dapat menyebabkan hambatan dalam proses transaksi dan distribusi barang. Hal ini menunjukkan bahwa akurasi dokumen termasuk dokumen *bill of lading* menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran kegiatan ekspor. Selain itu, International Chamber of Commerce (ICC, 2020) menjelaskan bahwa kesalahan dokumen atau *discrepancy* merupakan kondisi dimana dokumen yang diserahkan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan, terutama dalam transaksi menggunakan *letter of credit*, sehingga berpotensi menyebabkan penolakan dokumen oleh bank.

Sementara itu, keterlambatan dokumen menurut UNCTAD (2020) adalah kondisi dimana proses penyusunan, penerbitan, atau pengiriman dokumen perdagangan tidak dilakukan tepat waktu, sehingga menghambat kelancaran arus barang dan informasi dalam perdagangan internasional. Keterlambatan ini dapat berdampak pada tertundanya pengiriman barang maupun proses pembayaran. Lebih lanjut, World Bank (2020) menyatakan bahwa keterlambatan dalam pengelolaan dokumen perdagangan seringkali disebabkan oleh proses manual dan kurangnya integrasi sistem, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses logistik dan meningkatkan biaya perdagangan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesalahan dokumen berkaitan dengan ke tidak tepatan isi atau informasi dalam dokumen, sedangkan keterlambatan dokumen berkaitan dengan aspek waktu dalam penyelesaian dan distribusi dokumen. Kedua permasalahan ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kelancaran kegiatan ekspor, sehingga perlu dikelola dengan baik melalui sistem yang efektif, salah satunya melalui penerapan digitalisasi.

2.1.6.2. Faktor Penyebab Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dan *Bill Of Lading* dalam Kegiatan Ekspor

Menurut Sutarman (2019), kesalahan dalam pengolahan data dan dokumen dapat terjadi akibat kurangnya ketelitian, lemahnya sistem pengendalian, serta penggunaan sistem manual yang belum terintegrasi dengan teknologi informasi. Hal ini diperkuat oleh Hinkelman (2002) yang menyatakan bahwa ketidaksesuaian informasi dalam dokumen perdagangan internasional seringkali disebabkan oleh kesalahan *penginputan* data yang dilakukan secara manual. Sehingga dapat disimpulkan faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen dalam kegiatan ekspor dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, berikut berdasarkan dari pendapat beberapa ahli antara lain yaitu :

1. *Human Error* (Kesalahan Manusia)

Menurut Sutarman (2019), kurangnya ketelitian, pengalaman, dan keterampilan sumber daya manusia dalam mengelola data merupakan penyebab utama terjadinya kesalahan dokumen. Hal ini diperkuat oleh

Hinkelman (2002) yang menyatakan bahwa kesalahan *penginputan* data secara manual oleh individu yang terlibat dalam proses dokumentasi perdagangan internasional menjadi salah satu penyebab utama terjadinya ketidaksesuaian informasi dalam dokumen ekspor seperti Bill of Lading.

2. Sistem Manual

Menurut Laudon dan Laudon (2021), sistem manual tanpa validasi otomatis rentan terhadap kesalahan karena tidak terdapat mekanisme pengecekan data secara sistematis yang dapat mendeteksi ketidaksesuaian secara langsung. World Bank (2020) juga menyatakan bahwa proses manual dalam pengelolaan dokumen perdagangan menyebabkan lambatnya pemrosesan dan meningkatkan risiko kesalahan karena tidak adanya integrasi sistem informasi yang memadai.

3. Kurangnya Koordinasi Antar Pihak

Menurut Vasconcellos dan Oliveira (2019), kurangnya koordinasi dan transparansi dalam pertukaran informasi antar pihak yang terlibat dalam perdagangan internasional merupakan salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan komunikasi dan keterlambatan dalam proses dokumentasi. Konings dan Thijs (2017) juga menyatakan bahwa banyaknya pihak yang terlibat dalam rantai dokumen perdagangan internasional menciptakan potensi miskomunikasi dan kesalahan interpretasi yang berdampak pada keterlambatan penerbitan dokumen ekspor.

6. Tidak Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Jelas

Menurut Sailendra (2015), ketiadaan SOP yang terstruktur menyebabkan proses kerja menjadi tidak konsisten dan tidak terstandarisasi sehingga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam setiap tahapan operasional pengelolaan dokumen. Hal ini diperkuat oleh Tambunan (2013) yang menyatakan bahwa tanpa SOP yang jelas, setiap individu dalam organisasi akan melaksanakan pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda sehingga hasil kerja tidak seragam dan berpotensi menimbulkan kesalahan maupun keterlambatan dokumen.

7. Keterbatasan Teknologi

Menurut Christopher (2016), keterbatasan pemanfaatan teknologi dalam sistem logistik menyebabkan proses pengelolaan informasi menjadi lambat dan tidak efisien sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dan keterlambatan dalam pengelolaan dokumen ekspor. UNCTAD (2020) juga menyatakan bahwa terbatasnya adopsi teknologi digital dalam pengelolaan dokumen perdagangan menjadi salah satu hambatan utama yang memperlambat arus dokumen dan meningkatkan potensi kesalahan dalam transaksi ekspor-impor internasional.

2.1.6.3. Dampak Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dan *Bill Of Lading* dalam Kegiatan Ekspor

Menurut Amir M.S (2017) kesalahan dokumen ekspor dapat menyebabkan tertundanya proses pengiriman barang, keterlambatan pembayaran, dan munculnya biaya tambahan dalam perdagangan internasional karena dokumen ekspor

merupakan komponen penting dalam proses administrasi ekspor-impor. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam proses keberjalanannya pastinya akan menimbulkan dampak-dampak dari adanya kesalahan dan keterlambatan dokumen-dokumen ekspor berikut berdasarkan dari pendapat beberapa ahli antara lain yaitu :

1. Keterlambatan Pengiriman Barang

Menurut Amir M.S. (2017), kesalahan dokumen ekspor secara langsung berdampak pada tertundanya proses pengiriman barang karena dokumen yang bermasalah harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum barang dapat diproses untuk dikirim. Hamdani (2012) juga menyatakan bahwa keterlambatan penerbitan dan pengiriman dokumen oleh pihak terkait seperti *freight forwarder* atau *shipping line* dapat menghambat proses pengiriman dan distribusi barang kepada pihak importir.

2. Penolakan Dokumen oleh Bank

Menurut ICC (2020), dalam sistem *letter of credit*, apabila dokumen yang diserahkan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan maka proses pembayaran akan ditolak oleh pihak bank karena dokumen dinyatakan mengandung *discrepancy*. Hinkelman (2002) juga menegaskan bahwa ketidaksesuaian informasi dalam Bill of Lading dengan dokumen lain seperti *invoice* dan merupakan salah satu penyebab utama terjadinya penolakan dokumen dalam transaksi perdagangan internasional yang menggunakan sistem *letter of credit*. Biaya Tambahan (Cost Overrun)

Keterlambatan dapat menyebabkan biaya tambahan seperti *demurrage*, *storage*, dan revisi dokumen.

3. Risiko Sengketa Perdagangan

Menurut Hinkelman (2002), ketidaksesuaian data dalam dokumen perdagangan internasional dapat menimbulkan perselisihan antara eksportir dan importir karena perbedaan informasi yang tercantum dalam dokumen dengan kondisi aktual barang yang dikirim. Irannezhad dan Faroqi (2023) juga menyatakan bahwa ketidakakuratan data dalam pengelolaan Bill of Lading dapat memicu sengketa perdagangan yang berdampak negatif terhadap hubungan bisnis antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi ekspor-impor.

4. Penurunan Kepercayaan Pelanggan

Menurut Christopher (2016), kinerja yang buruk dalam pengelolaan informasi dan dokumen logistik secara langsung berdampak pada penurunan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan karena pelanggan menilai profesionalisme perusahaan salah satunya dari ketepatan dan keakuratan pengelolaan dokumen. UNCTAD (2020) juga menyatakan bahwa keterlambatan dan kesalahan dalam pengelolaan dokumen perdagangan dapat menurunkan reputasi dan daya saing perusahaan *freight forwarding* di pasar internasional.

2.1.6.4. Jenis-Jenis Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dan *Bill Of Lading* dalam Kegiatan Ekspor

Menurut Hamdani (2012), kesalahan dokumen ekspor adalah ketidaksesuaian data atau informasi pada dokumen perdagangan internasional yang dapat menyebabkan hambatan administrasi, keterlambatan pengiriman barang, dan penolakan dokumen oleh pihak terkait, kesalahan-kesalahan tersebut antara lain :

1. Kesalahan Penulisan Data (Clerical Error)

Kesalahan ini meliputi kesalahan dalam penulisan nama perusahaan, alamat, jumlah barang, berat, atau deskripsi barang. Kesalahan ini biasanya terjadi akibat kurangnya ketelitian dalam proses *input* data.

2. Kesalahan Format dan Kelengkapan Dokumen

Dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan format yang ditentukan dapat menyebabkan penolakan oleh pihak bank atau bea cukai.

3. Keterlambatan Penerbitan Dokumen

Keterlambatan dalam pembuatan atau penerbitan dokumen oleh pihak terkait, seperti *freight forwarder* atau *shipping line*.

4. Keterlambatan Pengiriman Dokumen

Dokumen yang terlambat dikirim ke pihak importir atau bank dapat menghambat proses pengambilan barang dan pembayaran.

2.1.6.5. Pengaruh Digitalisasi Pengelolaan *Bill of Lading* Dalam Mengurangi Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dan *Bill Of Lading* dalam Kegiatan Ekspor

Digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* merupakan penerapan teknologi informasi dalam proses pembuatan, pengolahan, penyimpanan, dan distribusi dokumen secara elektronik. Menurut Laudon dan Laudon (2021), digitalisasi melalui sistem informasi mampu meningkatkan kualitas informasi, mempercepat aliran data, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis dalam organisasi. Dalam kegiatan ekspor, penerapan digitalisasi pada pengelolaan *Bill of Lading* dapat memberikan berbagai pengaruh positif yang berkontribusi terhadap pengurangan kesalahan dan keterlambatan dokumen yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Meningkatkan Akurasi Data Dokumen

Salah satu pengaruh utama digitalisasi adalah meningkatnya akurasi data yang tercantum dalam *Bill of Lading*. Sistem digital memungkinkan data diinput satu kali dan kemudian digunakan secara otomatis pada berbagai dokumen yang saling terintegrasi. Hal ini dapat mengurangi kesalahan pengetikan (*typing error*), kesalahan penginputan data, maupun ketidaksesuaian informasi antar dokumen. Menurut Plomaritou dan Jeropoulos (2022), penggunaan sistem digital dalam pengelolaan dokumen pelayaran dapat meningkatkan kualitas dan akurasi informasi karena data tersimpan dalam basis data yang terintegrasi sehingga meminimalkan kesalahan akibat proses manual. Dengan demikian, digitalisasi membantu

mengurangi risiko revisi dokumen yang dapat menyebabkan keterlambatan proses ekspor.

2. Mempercepat Proses Pembuatan dan Penerbitan Dokumen

Digitalisasi memungkinkan proses pembuatan *Bill of Lading* dilakukan secara lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Informasi yang telah tersimpan dalam sistem dapat digunakan kembali secara otomatis sehingga staf tidak perlu melakukan *penginputan* data berulang kali. Selain itu, proses pemeriksaan dan persetujuan dokumen dapat dilakukan secara elektronik. Menurut Casanova et al. (2022), digitalisasi dokumen perdagangan internasional mampu mengurangi waktu pemrosesan dokumen karena pertukaran data dilakukan secara elektronik dan *real-time*. Semakin cepat proses penerbitan dokumen, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya keterlambatan pengiriman dokumen kepada pihak yang berkepentingan.

3. Mengurangi *Human Error*

Kesalahan manusia (*human error*) merupakan salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan dokumen ekspor. Kesalahan tersebut dapat berupa salah penulisan nama *consignee*, jumlah barang, nomor kontainer, maupun informasi lainnya yang tercantum dalam *Bill of Lading*. Melalui digitalisasi, sistem biasanya dilengkapi dengan fitur validasi data otomatis yang dapat mendeteksi data yang tidak lengkap atau tidak sesuai sebelum dokumen diterbitkan. Menurut Jasim Ahamed et al. (2026), penggunaan sistem digital dan validasi otomatis mampu menurunkan tingkat kesalahan

dokumentasi dalam kegiatan ekspor-impor karena sistem dapat memberikan peringatan apabila terdapat ketidaksesuaian data.

4. Meningkatkan Efisiensi Waktu Kerja

Penerapan digitalisasi membuat pekerjaan administrasi menjadi lebih efisien karena berbagai proses dapat dilakukan secara otomatis. Karyawan tidak perlu lagi melakukan pencatatan manual, pencarian dokumen fisik, maupun *penginputan* data yang sama secara berulang. Menurut Laudon dan Laudon (2021), sistem informasi berbasis teknologi mampu meningkatkan produktivitas organisasi melalui otomatisasi proses kerja sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan menjadi lebih singkat. Efisiensi waktu tersebut berkontribusi terhadap berkurangnya keterlambatan dalam proses pengelolaan dokumen ekspor.

5. Meningkatkan Koordinasi dan Komunikasi Antar Pihak

Kegiatan ekspor melibatkan banyak pihak, seperti eksportir, *freight forwarder*, perusahaan pelayaran, agen luar negeri, dan pihak bea cukai. Kesalahan komunikasi antar pihak sering kali menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian data maupun keterlambatan dokumen. Digitalisasi memungkinkan seluruh pihak mengakses informasi yang sama melalui sistem yang terintegrasi. Menurut Vasconcellos dan Oliveira (2019), digitalisasi dokumen perdagangan meningkatkan transparansi dan kemudahan pertukaran informasi sehingga dapat mengurangi kesalahan komunikasi serta mempercepat proses verifikasi dokumen.

6. Mempermudah Monitoring dan Pelacakan Dokumen

Sistem digital memungkinkan setiap tahapan pengelolaan *Bill of Lading* terdokumentasi secara otomatis. Pengguna dapat mengetahui status dokumen secara *real-time*, mulai dari proses pembuatan, pemeriksaan, revisi, hingga penerbitan. Menurut Irannezhad dan Faroqi (2023), pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan *Bill of Lading* meningkatkan kemampuan pelacakan (*traceability*) dokumen sehingga potensi kehilangan dokumen, duplikasi data, maupun keterlambatan proses dapat diminimalisir. Dengan adanya monitoring yang lebih baik, perusahaan dapat segera mengambil tindakan apabila ditemukan kendala dalam proses pengelolaan dokumen.

7. Meningkatkan Keamanan Dokumen

Dokumen *Bill of Lading* memiliki nilai hukum yang penting dalam kegiatan perdagangan internasional sehingga keamanan dokumen menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Pada sistem manual, risiko kehilangan, kerusakan, atau pemalsuan dokumen relatif lebih tinggi. Digitalisasi memungkinkan dokumen disimpan secara elektronik dengan sistem keamanan tertentu, seperti hak akses pengguna, pencatatan aktivitas pengguna, dan penyimpanan berbasis *cloud*. Menurut Irannezhad dan Faroqi (2023), penerapan teknologi digital dapat meningkatkan keamanan dan keandalan dokumen karena setiap perubahan data dapat ditelusuri dan terdokumentasi dengan baik.

2.1.7. Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.1.7.1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Sailendra (2015), SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan secara lancar, sistematis, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Tambunan (2013) menjelaskan bahwa SOP merupakan pedoman yang berisi prosedur kerja yang harus dilaksanakan oleh setiap individu dalam organisasi guna mencapai keseragaman proses dan hasil kerja.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau instruksi kerja tertulis yang berisi tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan yang harus dilakukan secara konsisten untuk mencapai hasil yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP disusun untuk memastikan bahwa setiap aktivitas organisasi dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan terkontrol sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam lingkungan perusahaan, SOP berfungsi sebagai pedoman kerja bagi karyawan sehingga setiap aktivitas dapat dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku. Dengan adanya SOP, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas kerja, memperjelas tanggung jawab, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses operasional.

2.1.7.2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Atmoko (2011), SOP bertujuan untuk menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga setiap aktivitas dapat dilakukan dengan standar yang sama dan menghasilkan kualitas kerja yang konsisten. Penerapan SOP dalam organisasi memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Menjamin konsistensi pelaksanaan pekerjaan

SOP memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan dengan cara yang sama meskipun dilaksanakan oleh individu yang berbeda. Konsistensi ini penting untuk menjaga kualitas hasil kerja dan mengurangi variasi dalam pelaksanaan tugas.

2. Mengurangi kesalahan dan penyimpangan dalam proses kerja

Dengan adanya prosedur yang jelas, karyawan dapat memahami langkah-langkah yang harus dilakukan sehingga risiko kesalahan akibat kelalaian atau ketidaktahuan dapat diminimalisir.

3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional

SOP membantu organisasi menyusun alur kerja yang sistematis sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat, tepat, dan menggunakan sumber daya secara optimal.

4. Mempermudah pengawasan dan evaluasi kinerja

SOP dapat dijadikan standar dalam menilai apakah suatu pekerjaan telah dilaksanakan sesuai ketentuan. Dengan demikian, proses pengawasan dan evaluasi menjadi lebih objektif.

5. Memberikan kejelasan mengenai tugas, tanggung jawab, dan wewenang

Setiap individu dalam organisasi dapat memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing sehingga dapat mengurangi tumpang tindih pekerjaan serta meningkatkan koordinasi antarbagian.

6. Menjadi pedoman dalam pelatihan dan pengembangan SDM

SOP dapat digunakan sebagai acuan dalam proses orientasi dan pelatihan karyawan baru agar mereka lebih cepat memahami tugas dan prosedur kerja yang berlaku.

2.1.7.2. Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan (2013), SOP berfungsi sebagai alat manajemen yang membantu organisasi dalam menjaga konsistensi proses kerja serta meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan. SOP memiliki berbagai fungsi dalam mendukung kegiatan organisasi, yaitu:

1. Sebagai pedoman pelaksanaan kerja

SOP memberikan arahan yang jelas mengenai tahapan pekerjaan yang harus dilakukan sehingga karyawan memiliki acuan yang sama dalam menjalankan tugasnya.

2. Sebagai alat pengendalian dan pengawasan

SOP membantu manajemen mengontrol pelaksanaan pekerjaan agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mengurangi potensi penyimpangan.

3. Sebagai dasar evaluasi kinerja

Kinerja individu maupun organisasi dapat dievaluasi berdasarkan tingkat kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku.

4. Sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan

Pelaksanaan pekerjaan yang sesuai SOP akan menghasilkan layanan yang lebih konsisten dan berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Sebagai instrumen untuk meminimalisir risiko kesalahan kerja

Dengan adanya prosedur yang rinci, kemungkinan terjadinya kesalahan akibat kelalaian atau ketidaksesuaian proses dapat ditekan.

6. Sebagai acuan dalam pelaksanaan pelatihan karyawan baru

SOP membantu proses transfer pengetahuan kepada karyawan baru sehingga mereka dapat memahami standar kerja yang berlaku dalam organisasi.

2.1.7.3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam kegiatan ekspor, SOP dapat membantu perusahaan memastikan bahwa setiap tahapan pengelolaan dokumen dilakukan sesuai prosedur sehingga risiko kesalahan dan keterlambatan dokumen dapat diminimalisir. Penerapan SOP memberikan berbagai manfaat bagi organisasi, antara lain:

1. Meningkatkan efisiensi kerja karena setiap proses telah memiliki alur yang jelas.
2. Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan kerja.
3. Mempercepat penyelesaian pekerjaan.
4. Meningkatkan kualitas hasil kerja.
5. Mempermudah proses koordinasi antarbagian.
6. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan pekerjaan.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)

Kajian penelitian terdahulu merupakan bagian penting dalam penelitian yang berfungsi untuk mengetahui hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti. Selain itu, kajian ini juga digunakan untuk mengidentifikasi

kesenjangan penelitian (*research gap*) serta memperkuat landasan teori yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini membahas mengenai Digitalisasi Pengelolaan *House Bill Of Lading* Dalam Mengurangi Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Penelitian ini dibuat dan dilaksanakan sebagai suatu bentuk upaya penyempurnaan dari penelitian terdahulu. Berikut kumpulan dari beberapa penelitian terdahulu yang relevant dengan penelitian ini :

1. Optimalisasi Proses Pengurusan Dokumen Muatan Di PT. Adhigana Paraduta Mulya Cabang Belitung, Jumriani, Laode Hibay Umar, Leonardo Yorlan Jadu (2025)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai kendala dalam proses pengurusan dokumen muatan di PT. Adhigana Paraduta Mulya Cabang Belitung serta merumuskan rekomendasi strategi untuk mengoptimalisasi proses tersebut,. Selain itu, artikel ini bertujuan untuk memahami secara mendalam prosedur operasional keagenan kapal dalam menangani dokumen muatan, mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang menghambat kelancaran administrasi, serta menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data demi kepatuhan terhadap regulasi maritim. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi langsung terhadap interaksi operasional, wawancara mendalam dengan staf serta otoritas terkait, dan studi dokumentasi terhadap arsip resmi perusahaan.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta divalidasi menggunakan teknik triangulasi data dari berbagai sumber untuk menjamin objektivitas hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengurusan dokumen muatan di PT. Adhigana Paraduta Mulya masih menghadapi tantangan signifikan, terutama terkait kesalahan perhitungan kargo oleh surveyor, kesalahan *input* data pada *Bill of Lading* (B/L), serta keterlambatan verifikasi dokumen yang sering memicu terbitnya *Letter of Protest* (LOP). Kurangnya pemanfaatan teknologi digital dan ketergantungan pada sistem administrasi manual terbukti memperlambat alur kerja, meningkatkan risiko kesalahan ketik, dan menyebabkan potensi denda *demurrage* akibat keterlambatan operasional kapal.

Untuk mengoptimalkan proses tersebut, penelitian ini merekomendasikan segera dilakukannya digitalisasi sistem melalui implementasi perangkat lunak manajemen dokumen berbasis *cloud*, penguatan koordinasi intensif dengan otoritas pelabuhan dan bea cukai, serta pelaksanaan pelatihan rutin bagi staf operasional guna meningkatkan kompetensi dalam penggunaan teknologi digital dan pemahaman regulasi terbaru.

2. Pengelolaan Data dan Dokumen Impor Dalam Mendukung Efisiensi Logistik di PT Danisindo Semesta Logistik Batam Rinda Nurfitia, Khadijah, Andi Hidayatul Fadlilah (2025)

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan di PT Danisindo Semesta Logistik Batam dalam mengelola data dan dokumen impor secara digital guna mendukung efisiensi logistik. Selain itu, untuk mengatasi

tantangan utama perusahaan, yaitu belum adanya sistem pencatatan dan penyimpanan dokumen impor yang terintegrasi serta rendahnya literasi digital di kalangan staf administrasi. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan partisipatif yang dikombinasikan dengan pelatihan berbasis studi kasus dan pendampingan langsung. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung terhadap alur kerja administrasi, partisipasi aktif peneliti dalam tugas harian, dokumentasi melalui buku log atau register manual, serta penggunaan daftar kontrol (*checklist*) dan monitoring berkala untuk memastikan efektivitas solusi yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengelolaan dokumen yang lebih terstruktur memberikan perbaikan signifikan terhadap keteraturan proses administrasi, di mana penataan arsip berdasarkan kategori dan periode waktu berhasil mengurangi waktu pencarian dokumen secara drastis.

Penggunaan *checklist* dan pencatatan log manual terbukti efektif dalam meningkatkan akurasi data, menekan jumlah dokumen yang tidak lengkap, serta meminimalisir risiko kesalahan *input*. Meskipun metode manual ini telah meningkatkan efisiensi kerja dan koordinasi antarstaf, evaluasi mencatat bahwa sistem ini masih memiliki ketergantungan tinggi pada disiplin individu, sehingga diperlukan akselerasi transformasi digital yang lebih terintegrasi untuk mencapai efisiensi logistik yang optimal dan berkelanjutan di masa depan.

3. Peranan *Freight Forwarding* dalam Pengurusan Dokumen Ekspor pada PT. Samudera Lautan Luas Medan Royzaldi, Fadiyah Hani Sabila, Nurmaliana Sari Siregar (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Freight Forwarding* (FF) dalam pengurusan dokumen ekspor di PT. Samudera Lautan Luas Medan guna memastikan kelancaran kegiatan ekspor barang,. Selain itu, penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi instansi-instansi yang terlibat, dokumen-dokumen esensial yang diperlukan dalam proses ekspor, serta hambatan-hambatan yang dihadapi perusahaan dalam menangani dokumentasi tersebut, Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi lapangan (*Field Study*) melalui observasi langsung terhadap sistem pengelolaan dokumentasi di PT. Samudera Lautan Luas Medan dan studi kepustakaan (*Library Study*) untuk mengumpulkan landasan teoritis dari berbagai literatur ilmiah seperti buku dan jurnal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Samudera Lautan Luas Medan memiliki peran krusial sebagai wakil eksportir dalam mengelola dokumen perdagangan internasional yang kompleks, yang melibatkan koordinasi dengan berbagai lembaga seperti bea cukai, perbankan, dan perusahaan pelayaran,. Pengurusan dokumen kunci seperti *Bill of Lading*, *Invoice*, dan *Packing List* dinilai sudah sangat baik dalam mendukung kelancaran arus barang,. Namun, penelitian mengidentifikasi beberapa hambatan signifikan, terutama keterlambatan pengiriman dokumen final dari pihak eksportir (*shipper*) yang berisiko menimbulkan denda, serta kurangnya ketelitian dalam pengetikan dokumen teknis

seperti *Shipping Instruction* dan *Verified Gross Mass (VGM)* Sebagai solusi, disarankan adanya peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan serta penguatan komunikasi antar instansi terkait untuk meminimalisir risiko administrative.

4. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan *Freight Forwarding* Dalam Menunjang Kegiatan Ekspor. Kholid Mawardi (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh faktor Proses *Sea Export*, Tanggung Jawab *Forwarding*, dan Proses Pengelolaan Pergudangan terhadap kinerja operasional PT. Raja Abadi Samudera Raya Semarang. Selain itu, artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana faktor-faktor tersebut, baik secara parsial maupun simultan, dapat menunjang efektivitas kegiatan ekspor dalam operasional perusahaan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 70 responden yang merupakan karyawan perusahaan tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, wawancara, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Proses *Sea Export*, Tanggung Jawab *Forwarding*, dan Proses Pengelolaan Pergudangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Di antara variabel-variabel tersebut, faktor Tanggung Jawab *Forwarding* ditemukan sebagai variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja operasional. Secara statistik, ketiga faktor ini secara

bersama-sama (simultan) memberikan kontribusi sebesar 70,7% terhadap variasi kinerja operasional di PT. Raja Abadi Samudera Raya Semarang, sedangkan sisanya sebesar 29,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini.

5. Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang), Mochammad Farrel Shidqi, Ismi Darmastuti, Bimo Suryo Wicaksono (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh digitalisasi sistem perusahaan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, serta menguji apakah kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan digitalisasi sistem tersebut dengan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini secara khusus dilakukan pada lingkungan kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi internal seperti DigiHC Mobile dalam mendukung produktivitas. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 64 karyawan tetap. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan aplikasi SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem

perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Di sisi lain, kepuasan kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan uji mediasi (Uji Sobel), ditemukan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh digitalisasi sistem perusahaan terhadap kinerja karyawan secara positif. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan teknologi digital akan lebih efektif meningkatkan kinerja jika sistem tersebut mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan yang meningkatkan kepuasan kerja karyawan terlebih dahulu.

6. The state of the art of the *electronic bill of lading*, Francisco Petronilho, Hugo Fonseca, André Zúquete (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mendalam mengenai penyedia *electronic Bill of Lading* (eB/L) yang paling relevan dengan fokus utama pada teknologi yang mendasarinya, guna melakukan analisis terhadap setiap solusi teknologi baik secara individu maupun umum. Selain itu, artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana revolusi digital dan teknologi *blockchain* dapat mengatasi masalah biaya tinggi serta keterlambatan pada B/L tradisional, meskipun masih terdapat tantangan terkait status hukum yang tidak jelas dan regulasi yang berbeda-beda di berbagai negara. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pengumpulan informasi melalui penelusuran literatur yang sudah ada dan informasi publik dari para penyedia teknologi, dengan fokus spesifik pada aspek teknis dan menghindari pembahasan mendalam mengenai materi hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transisi ke eB/L menawarkan solusi

yang lebih cepat, efisien, dan aman dengan potensi penghematan biaya tahunan hingga empat miliar dolar bagi industri pengiriman peti kemas.

Berbagai platform telah berkembang, mulai dari sistem terpusat dan tertutup seperti Bolero dan *CargoDocs* dan *blockchain* seperti *CargoX* dan TradeLens yang menawarkan transparansi serta ketertelusuran yang lebih baik. Penggunaan eB/L terbukti mampu mengirimkan dokumen secara instan sehingga mencegah kargo tiba lebih awal daripada dokumen fisik, namun implementasinya masih menghadapi hambatan berupa "inersia industri" yang konservatif, kurangnya standar global yang seragam, serta masalah skalabilitas dan konsumsi energi pada teknologi tertentu..

7. *Comparative legal study defining the bill of lading significance in maritime transport of goods*, Vladimir Gavrilov, Ruslan Ushakov, Laura Khamkhoeva, Nikolay Kumalagov, and Inna Littih (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi hukum komparatif guna mendefinisikan signifikansi *bill of lading* (B/L) dalam transportasi laut barang, dengan fokus utama membandingkan regulasi di Federasi Rusia dengan negara-negara yang memiliki sistem hukum Anglo-Saxon, seperti Inggris dan Amerika Serikat. Selain itu, artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan klasifikasi B/L lintas yurisdiksi, menganalisis tantangan transisi ke dokumen elektronik, serta mengusulkan amanuren legislasi di Rusia agar aturan mengenai B/L dapat diintegrasikan secara lebih optimal ke dalam Kode Pelayaran Niaga. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan dialektika untuk mempelajari keterkaitan masalah secara

komprehensif, serta metode perbandingan hukum dan historis untuk menganalisis perkembangan norma hukum dari berbagai negara.

Peneliti juga menggunakan metode sistematis, formal legal, dan pendekatan interpretasi hukum khusus untuk merumuskan konsep-konsep hukum yang mendasari penggunaan B/L dalam perdagangan global. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi mengenai *bill of lading* di dunia sangat dipengaruhi oleh sistem hukum Inggris dan Amerika Serikat karena peran dominan mereka dalam sejarah perdagangan maritim. Terdapat perbedaan klasifikasi di mana Rusia membagi B/L menjadi jenis *liner*, *tramp*, dan *charter*, sedangkan negara asing umumnya tidak menerapkan pembagian tersebut secara kaku. Terkait digitalisasi, penelitian ini mengungkapkan bahwa *electronic bill of lading* (eB/L) menawarkan keunggulan berupa keamanan tinggi karena tanda tangan elektronik sulit dipalsukan mempermudah pelacakan dokumen.

Namun, implementasi eB/L di Rusia masih menghadapi hambatan yuridis karena statusnya dianggap sebagai *non-documentary security* dalam hukum perdata, yang berbeda dengan kemudahan aplikasi di negara-negara lain. Secara keseluruhan, penelitian menyimpulkan bahwa penguatan kedudukan hukum B/L melalui kodifikasi undang-undang dan adaptasi terhadap teknologi digital sangat penting untuk mendukung efisiensi transportasi barang internasional.

8. *The Role of Electronic Bill of Lading and Challenges to the Current Legal Framework* Xiaohao Zhu, Zhipeng Cui, dan Pengfei Zhang (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka hukum saat ini terkait penggunaan *electronic Bill of Lading* (eB/L) dan mengeksplorasi kemungkinan

pengiriman barang menggunakan dokumen yang sepenuhnya tanpa kertas (*paperless*). Selain itu, artikel ini bertujuan untuk meninjau upaya-upaya digitalisasi di masa lalu yang gagal maupun yang berhasil, serta mengidentifikasi keuntungan dan kerugian dari eB/L dibandingkan dengan dokumen kertas tradisional. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif dan tinjauan literatur terhadap perkembangan instrumen hukum maritim dan teknologi pelayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transisi dari *Bill of Lading* (B/L) tradisional ke bentuk elektronik (eB/L) menawarkan solusi signifikan terhadap berbagai masalah efisiensi dalam industri pelayaran. Penggunaan eB/L terbukti mampu mengurangi biaya administrasi secara drastis, mempercepat proses penyerahan barang di pelabuhan tujuan, dan meminimalisir kesalahan manusia yang sering terjadi pada dokumen kertas. Dengan sistem elektronik, dokumen dapat dikirimkan secara instan ke seluruh dunia, sehingga menghindari kendala klasik di mana kapal tiba lebih awal daripada dokumen fisiknya. Situasi yang biasanya memaksa penggunaan *Letter of Indemnity* (LOI) yang berisiko hukum tinggi.

9. *Logistics Digitalization On Import Document Activities: Electronic Delivery Orders And Service Quality In Maritime Ports*, Mariana Kristiyanti, Niken Devi Rosita, Renny Hermawati, Ali Khamdilah, Kundori and Kholid Mawardi (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh *Electronic Delivery Orders* (E-DO), digitalisasi logistik, dan kualitas layanan logistik terhadap aktivitas dokumen impor di pelabuhan Semarang. Selain

itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji peran kualitas layanan logistik sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara E-DO dan digitalisasi logistik terhadap efektivitas proses dokumentasi impor. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan melibatkan sampel sebanyak 173 responden yang dipilih melalui teknik *random sampling*. Responden terdiri dari karyawan divisi operasional logistik serta divisi dokumentasi ekspor-impor pada perusahaan pelayaran di pelabuhan Semarang. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan perangkat lunak Smart PLS 4 untuk menentukan hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Electronic Delivery Orders* (E-DO) dan digitalisasi logistik memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan logistik, namun secara langsung keduanya tidak memberikan dampak signifikan terhadap aktivitas dokumen impor. Sebaliknya, kualitas layanan logistik ditemukan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kelancaran aktivitas dokumen impor. Selain itu, kualitas layanan logistik terbukti berperan sebagai faktor mediasi yang kuat dalam menghubungkan E-DO dan digitalisasi logistik terhadap aktivitas dokumen impor, yang berarti digitalisasi akan lebih efektif meningkatkan efisiensi dokumentasi jika mampu meningkatkan kualitas layanan terlebih dahulu. Secara keseluruhan, integrasi teknologi digital ini membantu meminimalkan kesalahan manusia, meningkatkan integritas data, dan mengurangi hambatan administratif yang sering memperlambat pengiriman barang.

10. *Digitization Of Logistics And Supply Chain Management*, Smerichevska S, Prodanova L, Yakushev O (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi saat ini dan praktik implementasi digitalisasi dalam manajemen logistik dan rantai pasok guna meningkatkan efisiensi bisnis. Selain itu, artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran teknologi kunci seperti *Artificial Intelligence* (AI), *Internet of Things* (IoT), dan *Big Data*, serta mengidentifikasi perbedaan antara proses pengalihan dokumen ke format digital (*digitization*) dengan digitalisasi alur kerja dokumen (*digitalization*) untuk mendukung pembangunan berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis teoritis dan terapan melalui tinjauan literatur terhadap berbagai penelitian terbaru, publikasi ilmiah, serta data survei industri (seperti dari PwC) untuk merumuskan strategi optimalisasi sumber daya dalam rantai pasok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi logistik merupakan faktor krusial yang mampu meningkatkan integrasi antar divisi, mempercepat prosedur bea cukai, dan mengoptimalkan biaya transportasi melalui perencanaan rute yang lebih baik. Implementasi dokumen elektronik, seperti pada *Bill of Lading* (B/L), *Packing List*, dan faktur terbukti meningkatkan akurasi data, mengurangi biaya operasional secara signifikan, dan meminimalisir kesalahan manusia akibat *input* data manual, selain itu, penggunaan teknologi cerdas memungkinkan pelacakan barang secara *real-time* dan prediksi perilaku pasar yang lebih akurat, sehingga perusahaan dapat lebih fleksibel dalam menghadapi perubahan permintaan serta meningkatkan daya saing global mereka.

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian, Oleh, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Optimalisasi Proses Pengurusan Dokumen Muatan Di PT. Adhigana Paraduta Mulya Cabang Belitung, Jumriani, Laode Hibay Umar, Leonardo Yorlan Jadu (2025)	Mengidentifikasi kendala dalam proses pengurusan dokumen muatan kapal dan memberikan saran atau rekomendasi yang optimal.	Kualitatif	Kesalahan <i>input</i> data pada B/L memicu terjadinya keterlambatan dokumen yang mengakibatkan biaya tambahan dan keterlambatan proses pengiriman; digitalisasi diusulkan sebagai solusi optima	Kedua penelitian sama-sama membahas terkait kesalahan <i>input</i> data B/L dan keterlambatan sebagai penyebab penghambat proses operasional	Penelitian ini berfokus pada operasional keagenan kapal tanker sebagai objeknya sementara penulis fokus pada perusahaan <i>freight forwarding</i>
2.	Pengelolaan Data dan Dokumen Impor Dalam Mendukung Efisiensi Logistik di PT Danisindo	Meningkatkan keterampilan karyawan dalam mengelola data impor	Kualitatif	Bahwa Sistem digital dapat menekan risiko kesalahan dalam hal <i>peinputan</i> data dan dapat	Kedua penelitian sama-sama berfokus pada pengelolaan dokumen yang	Penelitian ini fokus meneliti terkait dokumen kegiatan impor dan aspek literasi

	Semesta Logistik Batam, Rinda Nurfita, Khadijah, Andi Hidayatul Fadlilah (2025)	secara digital demi efisiensi		mengefisiensikan proses verifikasi dokumen	bertujuan untuk dapat menekan kesalahan dalam proses administrasi dan kesalahan data	digital staf, sementara penulis berfokus pada dokumen B/L pada kegiatan ekspor
3.	Peranan <i>Freight Forwarding</i> dalam Pengurusan Dokumen Ekspor pada PT. Samudera Lautan Luas Medan, Royzaldi, Fadiyah Hani Sabila, Nurmaliana Sari Siregar (2024)	Mengidentifikasi peran dari perusahaan <i>freight forwarding</i> dalam pengurusan proses dan tahapan kegiatan ekspor, serta kendala dalam pengelolaan dokumen ekspor	Kualitatif	Perusahaan telah bekerja secara optimal dalam kelancaran proses ekspor, namun hambatan utama dalam operasional perusahaan adalah keterlambatan dokumen dari eksportir dan kurangnya ketelitian pengetikan dokumen yang berisiko menimbulkan denda	Kedua penelitian sama-sama berfokus pada peranam perusahaan <i>freight forwarding</i> dan kompleksitas pengelolaan dokumen ekspor (termasuk B/L)	Penelitian ini lebih berfokus kepada peran <i>freight forwarding</i> secara umum sementara penulis berfokus pada sistem digitalisasi B/L

4.	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan <i>Freight Forwarding</i> Dalam Menunjang Kegiatan Ekspor. Kholid Mawardi (2022)	Mengidentifikasi pengaruh proses ekspor via laut dan tanggung jawab <i>freight forwarding</i> terhadap kinerja yang menunjang efektivitas kegiatan ekspor dalam operasional perusahaan.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses ekspor barang via laut dan tanggung jawab <i>freight forwarding</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kelncaran kinerja operasional perusahaan.	Kedua penelitian sama-sama berfokus pada kinerja operasional dalam kegiatan ekspor di perusahaan <i>freight forwarding</i> .	Penelitian ini lebih berfokus kepada faktor operasional luas (gudang, dan tanggung jawab), sedangkan penulis berfokus spesifik pada digitalisasi dokumen ekspor B/L.
5.	Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi	Mengidentifikasi pengaruh dari penerapan sistem digitalisasi di perusahaan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan perusahaan.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi dapat membantu para karyawan untuk dapat bekerja lebih cepat dan akurat dan dapat meningkatkan kepuasan	Kedua penelitian sama-sama berfokus pada proses implementasi sistem digitalisasi di perusahaan untuk	Objek penelitian ini adalah perbankan bukan perusahaan logistik. Membahas pengaruh terhadap karyawan

	Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang), Mochammad Farrel Shidqi, Ismi Darmastuti, Bimo Suryo Wicaksono (2023)			kerja, apabila sistem tersebut mudah untuk digunakan	meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam hal kinerja.	sedangkan penulis berfokus pada penerapan digitalisasi B/L
6.	The state of the art of the electronic <i>bill of lading</i> , Francisco Petronilho, Hugo Fonseca, André Zúquete (2024)	Menyajikan informasi penyedia eB/L dan teknologi pendukungnya, serta apakah digitalisasi teknologi <i>blockchain</i> dapat mengatasi masalah biaya tinggi dan keterlambatan pada B/L tradisional,	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan eB/L dapat mencegah keterlambatan kargo yang berkaitan dengan permasalahan dokumen fisik dan lebih aman dari upaya pemalsuan dokumen	Kedua penelitian sama-sama berfokus untuk mengkaji efisiensi digitalisasi B/L dalam meminimalkan keterlambatan dan biaya	Penelitian ini lebih berfokus pada perbandingan teknis antar platform penyedia eB/L (CargoX, TradeLens, dll) sedangkan penulis berfokus pada

		meskipun masih terdapat tantangan terkait status hukum dan regulasi yang berbeda-beda di berbagai negara.				penerapan digitalisasi dokumen ekspor B/L
7.	Comparative legal study defining the <i>bill of lading</i> significance in maritime transport of goods, Vladimir Gavrilov, Ruslan Ushakov, Laura Khamkhoeva, Nikolay Kumalagov, and Inna Littih, (2023)	Studi hukum komparatif mengenai signifikansi B/L dalam transportasi laut, mengidentifikasi perbedaan klasifikasi B/L antara regulasi Rusia dengan negara yang menganut Anglo-Saxon dan tantangan transisi ke dokumen elektronik,	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa eB/L menawarkan keamanan tinggi dan mudah dilacak. Perbedaan hukum antar negara, historis, formal legal, digitalisasi yang belum bisa direalisasikan di beberapa negara	Kedua penelitian berfokus untuk mengkaji Digitalisasi dokumen B/L, signifikansi dokumen B/L dan manfaat transisi ke bentuk digital.	Penelitian ini lebih berfokus pada perbandingan hukum B/L antar negara (Rusia vs Inggris/AS), Sedangkan peneliti berfokus kepada operasional teknis perusahaan.

		serta mengusulkan amandemen legislasi di Rusia terkait aturan B/L.				
8.	The Role of <i>Electronic Bill of Lading</i> and Challenges to the Current Legal Framework Xiaohao Zhu, Zhipeng Cui, dan Pengfei Zhang (2022)	Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis kerangka hukum eB/L dan mengeksplorasi pengiriman tanpa kertas, upaya digitalisasi masa lalu (gagal/sukses), serta keuntungan-kerugian eB/L vs. B/L kertas tradisional.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa eB/L mempercepat penyerahan barang dan mengurangi risiko kesalahan manual dibandingkan sistem kertas serta menawarkan solusi signifikan terhadap berbagai masalah efisiensi dalam industri pelayaran.	Kedua penelitian berfokus untuk mengkaji terkait digitalisasi <i>Bill of Lading</i> ke sistem digital.	Penelitian ini lebih berfokus pada aspek hukum internasional dan tantangan regulasi, sedangkan penulis berfokus pada proses digitalisasi B/L pada operasional harian perusahaan.

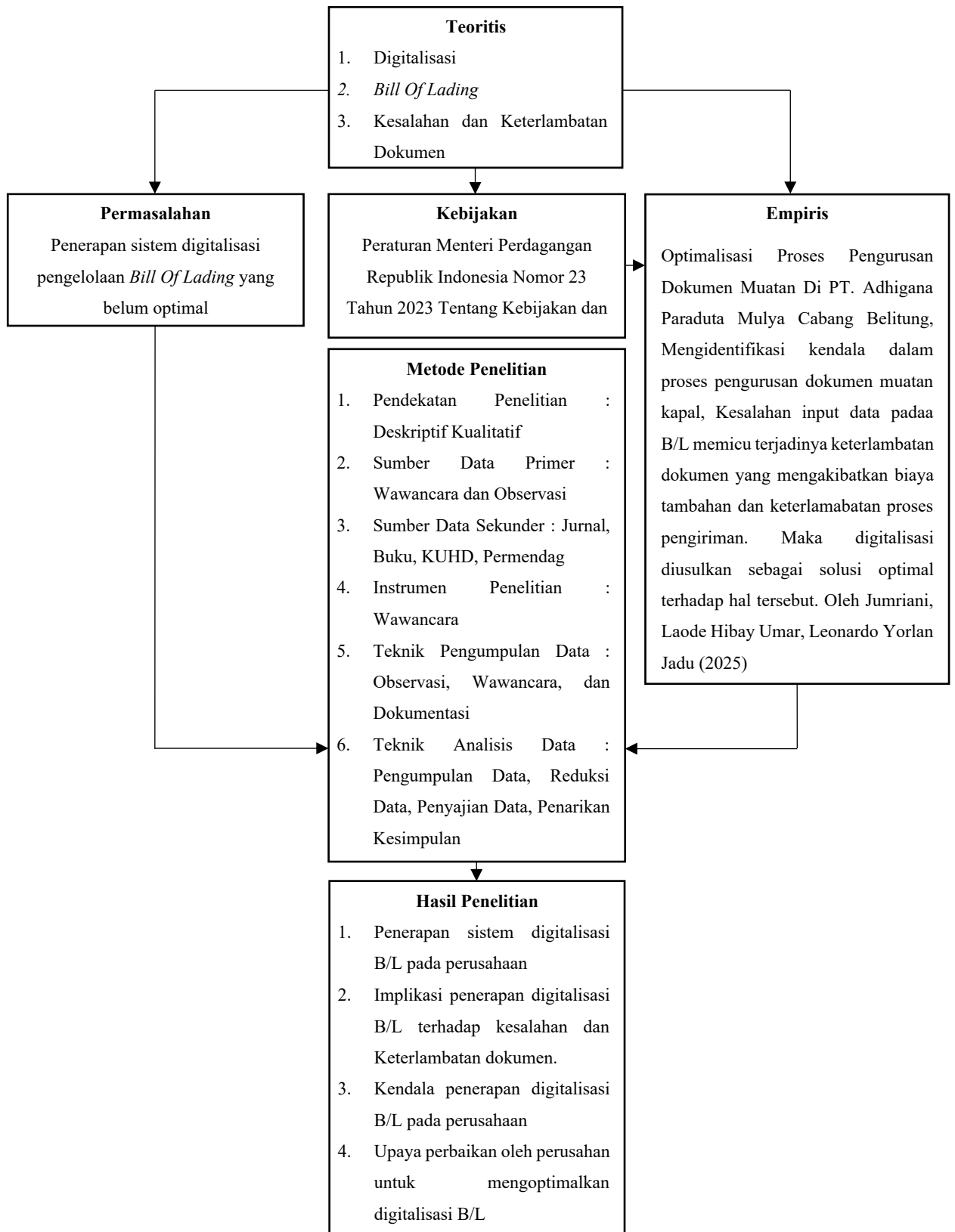
9.	Logistics Digitalization On Import Document Activities: Electronic Delivery Orders And Service Quality In Maritime Ports, Mariana Kristiyanti, Niken Devi Rosita, Renny Hermawati, Ali Khamdilah, Kundori and Kholid Mawardi (2024)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-DO dan digitalisasi terhadap aktivitas dokumen impor di pelabuhan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi logistik meminimalkan kesalahan manusia dan meningkatkan integritas data dokumen	Kedua penelitian berfokus untuk mengkaji digitalisasi dalam sektor logistik dan kelancaran dokumen	Penelitian ini lebih berfokus pada dokumen <i>Electronic Delivery Order</i> (E-DO) dan kegiatan impor, sedangkan penulis mengkaji terkait dokumen ekspor yaitu B/L
10.	Digitization Of Logistics And Supply Chain Management,	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi saat ini dan praktik	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen (seperti B/L) dapat	Kedua penelitian berfokus untuk mengkaji terkait digitalisasi	Penelitian ini berfokus pada skala global dan rantai pasok, serta

	Smerichevska S, Prodanova L, Yakushev O (2024)	implementasi digitalisasi logistik untuk efisiensi bisnis dan proses pengalihan dokumen ke format digital (<i>digitization</i>) dengan digitalisasi alur kerja dokumen		meningkatkan akurasi, mengurangi biaya, dan meminimalisir kesalahan manusia	dokumen logistik khususnya <i>Bill of Lading</i> (B/L) untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data.	proses logistik, sedangkan penulis berfokus pada penerapan digitalisasi dokumen B/L pada perusahaan spesifik
--	--	--	--	---	---	--

Sumber : Data Diolah Penulis, 2026

2.3 Alur Kerangka Penelitian

Alur kerangka penelitian merupakan sebuah konsep alur berfikir dari penulis yang menghubungkan konsep dan teori – teori yang ada untuk mendapatkan suatu kesimpulan atau hipotesis. Maka dariitu penulis merumuskan sebuah alur kerangka berfikir dalam bentuk suatu bagan sebagai berikut :



Gambar 2.2 Alur Kerangka Penelitian

Sumber : Data Di Olah Penulis, 2026

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Sugiyono (2016) menyatakan metode penelitian kualitatif berlandaskan filsafat *post-positivisme*, digunakan untuk meneliti objek alamiah di mana peneliti sebagai instrumen utama, sampel *purposive* atau *snowball*, data triangulasi, analisis induktif, dan fokus pada makna bukan generalisasi. Paradigma ini muncul dari perubahan pandangan realitas sosial sebagai holistik, kompleks, dan dinamis. Referensi utamanya adalah buku komprehensif tentang metode penelitian. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bawasannya penelitian kuantitatif secara umum bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi, permasalahan kehidupan sosial, dan perilaku masyarakat

Metode penelitian kualitatif ini dipilih bertujuan agar penulis dapat mengetahui terkait bagaimana pendapat dan gagasan dari pada pegawai di PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang mengenai digitalisasi pengelolaan *house bill of lading* untuk mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen ekspor. Data yang akan diperoleh penulis nantinya tidak dapat diukur dan dijabarkan dengan data yang berupa angka tetapi penulis akan menguraikan dalam bentuk kalimat yang bersifat naratif, maka dari itu metode kualitatif merupakan salah satu metode yang paling memungkinkan untuk penulis gunakan dalam melaksanakan penelitian ini.

3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian

Menurut Moleong (2014), fokus penelitian merupakan suatu inti yang dapat diperoleh dari pengalaman atau hasil studi kepustakaan ilmiah yang dilakukan oleh peneliti, dengan kata lain, fokus penelitian adalah suatu pusat perhatian atau sebuah pokok permasalahan yang menjadi acuan utama bagi penulis dalam melaksanakan penelitian dengan metode kualitatif. Fokus pada penelitian ini yaitu : (a) Penerapan sistem digitalisasi pengelolaan *bill of lading* pada PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. (b) Implikasi penerapan digitalisasi *bill of lading* terhadap kesalahan dan Keterlambatan dokumen. (c) Kendala penerapan digitalisasi *bill of lading* pada perusahaan. (d) Upaya perbaikan oleh perusahaan untuk mengoptimalkan digitalisasi *bill of lading*.

Lokus penelitian merupakan lokasi dimana penelitian dilaksanakan. Lokus pada penelitian ini yaitu dilakukan di PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang yang berlokasi di Gedung Pramuka Lt.6, Jl. Pahlawan, No. 8, Pleburan, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang, Jawa Tengah 50241.

3.3 Fenomena Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), fenomena penelitian adalah segala sesuatu yang dapat diamati dan menjadi fokus perhatian peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi dan kesimpulan tertentu. Proses penelitian yang akan dikaji adalah penelitian dengan judul: “Digitalisasi Pengelolaan *House Bill Of Lading* Dalam Mengurangi Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang”. Fenomena yang akan diteliti akan dijabarkan dan disajikan pada table fenomena penelitian beriku

Tabel 3.1 Fenomena Penelitian

No.	Fokus	Fenomena	Sub-Fenomena	Operasional
1.	Proses pengelolaan Bill of Lading secara digital dalam kegiatan ekspor	Perubahan proses pengelolaan B/L dari manual ke digital melalui Sistem SIS dalam kegiatan ekspor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan sistem SIS dalam pengelolaan dokumen B/L secara digital 2. Penggunaan sistem digital dalam tahapan pengelolaan B/L mulai dari penerimaan data hingga pengarsipan dokumen secara elektronik 3. Integrasi data antar dokumen pendukung ekspor dengan B/L dalam satu sistem yang terhubung secara otomatis 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi langsung terhadap alur proses penggunaan sistem SIS dalam pengelolaan dokumen B/L 2. Wawancara mendalam dengan Branch Manager dan Staff Operasional Ekspor terkait alur kerja pengelolaan B/L 3. Dokumentasi alur proses 14 tahapan sistem pengelolaan B/L melalui sistem SIS beserta fitur-fitur sistem yang digunakan
2.	Faktor penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L dalam kegiatan ekspor.	Terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam pengelolaan dokumen B/L pada kegiatan ekspor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor internal penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L. 2. Faktor eksternal penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wawancara mendalam dengan Branch Manager dan Staff Operasional Ekspor mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L 2. Observasi dan dokumentasi kasus nyata kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L beserta faktor penyebabnya
3.	Pengaruh digitalisasi dalam meminimalisir kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L	Pengaruh penerapan digitalisasi melalui sistem SIS terhadap penurunan kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaruh digitalisasi terhadap pengurangan human error 2. Pengaruh digitalisasi terhadap peningkatan efisiensi waktu kerja 3. Pengaruh digitalisasi terhadap peningkatan transparansi dan koordinasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbandingan kondisi pengelolaan dokumen B/L sebelum dan sesudah penerapan sistem SIS 2. Wawancara mendalam dengan Branch Manager dan Staff Operasional Ekspor mengenai perubahan yang

		kegiatan ekspor	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pengaruh digitalisasi terhadap percepatan proses penerbitan dan distribusi B/L 5. Pengaruh digitalisasi terhadap peningkatan keamanan dan keandalan penyimpanan dokumen 	dirasakan dalam. pengelolaan dokumen B/L setelah penerapan sistem digital
4.	Kendala dan upaya dalam penerapan digitalisasi pengelolaan B/L	Hambatan yang muncul dalam penerapan digitalisasi pengelolaan B/L serta upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengatasinya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala infrastruktur teknologi dan sistem digital 2. Kendala kesiapan sumber daya manusia 3. Kendala perubahan budaya kerja 4. Upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi kendala digitalisasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wawancara mendalam dengan Branch Manager dan Staff Operasional Ekspor mengenai kendala dan upaya yang dilakukan dalam penerapan digitalisasi pengelolaan B/L 2. Observasi praktik kerja langsung meliputi tingkat penggunaan sistem SIS, kondisi saat sistem mengalami gangguan, dan penerapan prosedur <i>backup</i> manual di lapangan

Sumber : Data Diolah Penulis, 2026

3.4 Sumberdata Penelitian

Sumber data penelitian adalah tempat atau asal diperolehnya informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Menurut Moleong (2013), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan sumber data tambahannya berupa dokumen, catatan, dan bukti tertulis lainnya. Dalam konteks skripsi ini, sumber data dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder yang akan dijelaskan dan dijabarkan dibawah ini yaitu :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui proses pengumpulan data seperti wawancara, observasi, kuesioner, maupun dokumentasi lapangan. Data primer dikumpulkan khusus untuk menjawab kebutuhan penelitian yang sedang dilakukan, data primer juga merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan staf dokumen ekspor, PIC pengelola B/L, dan manajer operasional di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang mengenai proses digitalisasi B/L, faktor kesalahan dan keterlambatan, peran digitalisasi, serta kendala yang dihadapi. Serta observasi langsung terhadap proses pengelolaan dokumen B/L, termasuk alur kerja, penggunaan sistem digital, dan interaksi antar bagian yang terlibat.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Dapat disimpulkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara seperti buku, jurnal, arsip perusahaan, laporan, maupun dokumen lainnya yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder digunakan sebagai pendukung data primer dalam penelitian. Pada penelitian ini data sekunder

berasal dari sumber yang sudah ada, seperti dokumen, pedoman, buku, jurnal dan laporan resmi perusahaan.

Data sekunder ini akan digunakan untuk melengkapi data primer dan memperkuat temuan penelitian mengenai proses dokumentasi, digitalisasi, faktor kesalahan dan keterlambatan, serta peran digitalisasi dalam mengurangi masalah dokumen B/L. Makadariiitu data sekunder akan digunakan oleh peneliti untuk mempermudah dalam menganalisa data-data pendukung untuk melakukan penulisan dan penyusunan penelitian yang bertujuan agar hasil penelitian yang diperoleh nantinya memiliki validitas yang dapat diuji kebenarannya.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Penentuan informan penelitian menurut Sugiyono (2019) merupakan, penentuan informan dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan peneliti sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahawa, informan dalam penelitian ini merupakan seorang individu yang mempunyai pengalaman, kemampuan, serta pengetahuan langsung yang berkaitan dengan permasalahan atau topik yang diteliti, serta individu tersebut kompetan dan mampu dalam memberikan informasi yang spesifik, relevan dan mendalam terkait permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis informan yang penulis pilih adalah staff bagian operasional ekspor khususnya yang menangani proses pengelolaan dokumen

khususnya *bill of lading* di PT.M+R Forwarding Cabang Semarang. Proses penentuan dan pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Sugiyono (2019), *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa atau mengetahui proses digitalisasi pengelolaan *house bill of lading* dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen ekspor dan hambatan dalam penerapannya. Maka dari itu, agar proses pengumpulan data dapat dilaksanakan, subjek atau informan yang dipilih harus memenuhi beberapa persyaratan yang sesuai untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan fokus dan tujuan dari penelitian ini. Berikut adalah kriteria informan yang sesuai dengan penelitian :

1. Memahami langkah-langkah proses ekspor dan pengelolaan dokumen ekspor khususnya *bill of lading*
2. Memiliki pengalaman dan berperan langsung dalam pengelolaan dan penerbitan dokumen ekspor khususnya *bill of lading* di lapangan
3. Merupakan karyawan di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Berdasarkan kriteria informan tersebut, subjek yang sesuai untuk penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada divisi operasional ekspor di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.

Tabel 3.2 Penentuan Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Kode	Keterangan
1.	Sigit Cahyono	Branch Manager	A-1	Informan
2.	Dewi Nusundarwati	Staff Operasional Ekspor	A-2	<i>Key Informan</i>
3.	Nugrahanto Imam Putra	Staff Operasional Ekspor	A-3	Informan

Sumber : Data Diolah Penulis, 2026

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu metode alat bantu yang digunakan peneliti dalam melakukan pengumpulan data agar penelitian berjalan sistematis, terukur, dan hasilnya sesuai dengan yang diinginkan. Menurut Sugiyono (2019), instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Sehingga dapat disimpulkan bawasannya keberadaan instrument ini sangat penting dalam melaksanakan suatu penelitian sehingga dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel. Pada penelitian ini penulis menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, dokumen, jurnal, dan data terkait yang didapatkan dari informan dan lokasi penelitian, yang selaras dengan media pendukung berupa dokumentasi dan transkrip hasil wawancara dengan informan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, sebab tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Dalam penelitian

ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara bersama-sama agar data yang diperoleh lebih lengkap dan mendukung keabsahan hasil penelitian.

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung. Menurut Sugiyono (2019), observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri khas apabila dibandingkan dengan teknik-teknik lainnya, yaitu tidak terbatas pada orang, namun juga pada objek alam yang lainnya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran langsung terkait kondisi aktual di lapangan, aktivitas yang diamati, dan fenomena-fenomena yang terjadi namun tetap berkaitan dengan fokus penelitian. Hasil observasi nantinya akan digunakan sebagai sumber data pendukung yang bertujuan untuk memperkuat data atau informasi yang telah diperoleh sebelumnya dari wawancara dan dokumentasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2019), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk menggali

informasi secara mendalam dari informan yang dianggap mengetahui permasalahan penelitian. Wawancara dilakukan dengan pedoman wawancara agar data yang diperoleh tetap fokus pada tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, yang dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tambahan berupa profil lembaga, struktur organisasi, arsip, foto kegiatan, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumentasi dipakai untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh lebih kuat dan lengkap.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data tersebut dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai data yang diperoleh jenuh. Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, yaitu meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode analisis berupa deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis dan menyajikan kenyataan atau fakta yang berdasarkan pada data yang diperoleh dari penelitian.

Fokus utama penelitian adalah menganalisa penerapan digitalisasi pengelolaan *bill of lading* dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan. Data yang akan diperoleh pada penelitian ini didapat berasal dari beberapa sumber antara lain observasi lapangan, wawancara, naskah, dan dokumen, setelah itu akan dilakukan pengolahan serta analisis data dan akan disajikan secara jelas dengan tujuan untuk memberikan fakta yang jelas terkait kejadian dan permasalahan yang terjadi di lapangan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yang sudah dijelaskan oleh (Sugiyono, 2019). Penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pemberian kesimpulan pada penelitian. Langkah- langkah penelitian sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan suatu tahapan krusial dalam penelitian yang dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi ataupun melalui kombinasi ketiganya (triangulasi). Proses ini biasanya memerlukan waktu yang cukup panjang, mulai dari beberapa hari hingga berbulan-bulan, guna memperoleh data yang bervariasi dan komprehensif. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan benar-benar relevan dan mendukung fokus penelitian yang sedang dilakukan.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses dalam penelitian yang melibatkan pemilihan, penyederhanaan, pemusatan serta perorganisasian data mentah menjadi bentuk yang lebih terstruktur. Tahapan ini bertujuan untuk menajamkan fokus pada informasi penting dengan mengelompokkan data ke dalam konsep, kategori, dan tema-tema yang relevan sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola dan menarik kesimpulan.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan tahap dalam penelitian yang melibatkan perorganisasian dan penyajian informasi dalam bentuk seperti narasi teks, ringkasan, diagram, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan format visual lainnya. Proses ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap kondisi atau fenomena yang sedang diteliti serta mendukung perencanaan langkah-langkah tindak lanjut berdasarkan interpretasi data yang telah disajikan ketika penelitian.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses memperoleh temuan baru yang bersifat sementara dan dapat berkembang seiring penelitian berlangsung. Kesimpulan awal dianggap valid jika didukung oleh data yang sesuai dengan lapangan dan konsisten setelah pengumpulan informasi tambahan di lapangan.

3.9 Triangulasi Data

Menurut Sugiyono (2019), triangulasi data didefinisikan sebagai teknik pengumpulan informasi dari beragam sumber dan metode yang tersedia, guna mencapai konsistensi dan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap hasil penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif seperti skripsi ini, triangulasi data krusial untuk mengonfirmasi pola-pola yang muncul terkait efektivitas digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* (B/L). Triangulasi data merupakan strategi metodologis yang sistematis untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian melalui konvergensi data dari berbagai sumber, metode, atau perspektif. Pendekatan ini berfungsi meminimalkan bias intrinsik yang mungkin timbul dari penggunaan satu sumber data tunggal, sehingga menghasilkan interpretasi yang lebih komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian, temuan tidak hanya bergantung pada satu sudut pandang, melainkan diverifikasi secara silang untuk mengurangi subjektivitas peneliti. Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi sumber yang dilaksanakan dengan cara menghimpun informasi dari berbagai informan yang terlibat langsung dalam proses operasional khususnya dalam kegiatan pengelolaan dokumen ekspor, dengan jenis ini dapat memungkinkan penulis dalam memahami secara lebih komprehensif serta dapat meningkatkan kebenaran data yang didapat, karena setiap informasi mempunyai kelebihan, keterbatasan, serta perspektif, tersendiri terhadap suatu permasalahan atau fenomena yang diteliti.

Triangulasi Sumber dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai informan atau artefak yang berbeda guna memverifikasi konsistensi informasi. Triangulasi sumber memanfaatkan informasi dari satu metode yang sama, seperti wawancara atau observasi, namun hanya diterapkan pada berbagai sumber informasi yang berbeda. Metode ini bertujuan untuk memverifikasi keakuratan data dan dapat membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai atau beberapa sumber, dengan tujuan untuk menjaga validitas dan kredibilitas temuan penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT M+R Forwarding Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang merupakan bagian dari jaringan global M+R Spedag Group, yang merupakan sebuah perusahaan penyedia layanan logistik dan *freight forwarding* yang dimana perusahaan ini berasal dari negara Swiss. Yang dikenal karena memberikan layanan logistik yang prima dan efisien kepada para pelanggan, perusahaan ini juga beroperasi di Indonesia dengan kantor pusat yang berlokasi di kota Jakarta, serta beberapa kantor cabang tersebar di beberapa daerah di Indonesia seperti di kota Semarang dan Surabaya.

Sebagai bagian dari M+R Spedag Group, PT M+R Forwarding Indonesia membawa pengalaman dan keahlian yang telah dikembangkan sejak lebih dari tujuh dekade lalu. M+R Spedag Group memiliki 82 kantor cabang yang tersebar di berbagai kota di seluruh dunia. Di Indonesia sebagai PT. M+R Forwarding Indonesia. PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang berlokasi di Gedung Pramuka Lt.6, Jl. Pahlawan, No. 8, Pleburan, Kecamatan. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50241. Kantor ini melayani berbagai kebutuhan logistik dan ekspor-impor di wilayah Jawa Tengah dan sekitarnya.

4.1.2 Sejarah dan Perkembangan

Sebagai bagian dari M+R Spedag Group, PT M+R Forwarding Indonesia membawa pengalaman dan keahlian yang telah dikembangkan sejak lebih dari

tujuh dekade lalu. perusahaan ini berakar dari perusahaan Metzger + Richner Transport AG, yang didirikan pada tahun 1952 di Basel, Swiss oleh Roger Metzger dan Hansruedi Richner. Awalnya, perusahaan hanya berfokus pada pengangkutan darat dan layanan bea cukai antara Jerman dan Swiss. Seiring dengan pertumbuhan industri logistik global, perusahaan ini pun berkembang pesat dan memperluas jaringannya ke berbagai negara di Eropa, Asia, dan Afrika.

Masuknya M+R Spedag Group ke pasar Indonesia merupakan bagian dari strategi ekspansi regional yang dilakukan pada awal tahun 2000-an. Di Indonesia, perusahaan ini dikenal sebagai penyedia jasa logistik internasional yang mengelola berbagai kegiatan seperti pengiriman barang (*freight forwarding*), pengurusan dokumen ekspor-impor, *customs clearance*, serta distribusi barang melalui jalur laut, udara, dan darat yang didukung oleh teknologi informasi yang terintegrasi dan jaringan global, PT. M+R Forwarding Indonesia melayani berbagai kebutuhan logistik dari klien klien domestic maupun internasional. Perusahaan ini terdaftar sebagai anggota resmi *Swiss Chamber of Commerce in Indonesia* (SwissCham Indonesia), dan juga memiliki pengakuan resmi dari IATA (International Air Transport Association), yang menunjukkan kredibilitasnya dalam pengelolaan kargo udara.

Dalam operasionalnya, PT M+R Forwarding Indonesia telah mencatat ribuan aktivitas ekspor dan impor setiap tahun. Berdasarkan data publik dari *shipping* dan *logistics intelligence*, perusahaan ini secara rutin terlibat dalam pengiriman barang dari dan ke berbagai negara melalui laut maupun udara, menunjukkan peran signifikan mereka dalam perdagangan internasional Indonesia.

Dengan komitmen terhadap kualitas layanan dan pendekatan yang fleksibel terhadap kebutuhan pelanggan, PT. M+R Forwarding Indonesia terus memperkuat posisinya sebagai salah satu penyedia jasa logistik yang terpercaya dan handal di Indonesia.

4.1.3 Logo PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Berikut ini merupakan logo dari perusahaan PT.M+R Forwarding Indonesia :



Gambar 4.1 Logo PT.M+R Forwarding Indonesia

Sumber : <https://www.linkedin.com/company/m-r-forwarding-china-ltd-qingdao-branch--m-r-spedag-group> 2025 (di akses pada 30 April 2026)

4.1.4 Visi dan Misi PT.M+R Forwarding Indonesia

Sebagai perusahaan yang ingin terus berkembang PT M+R Forwarding Indonesia memiliki visi dan juga misi dari perusahaan yaitu :

1. Visi Perusahaan

Perusahaan PT M+R Forwarding Indonesia mempunyai visi sebagai berikut :

- a. Menjadi mitra logistik global yang terpercaya, berkelanjutan, dan inovatif,
- b. Memberikan layanan terbaik dan berkesan kepada pelanggan,
- c. Memberdayakan kompetensi dan kerjasama karyawan secara maksimal.

- d. Menciptakan nilai dan hubungan Kerjasama jangka panjang bagi seluruh pelanggan dan pemangku kepentingan

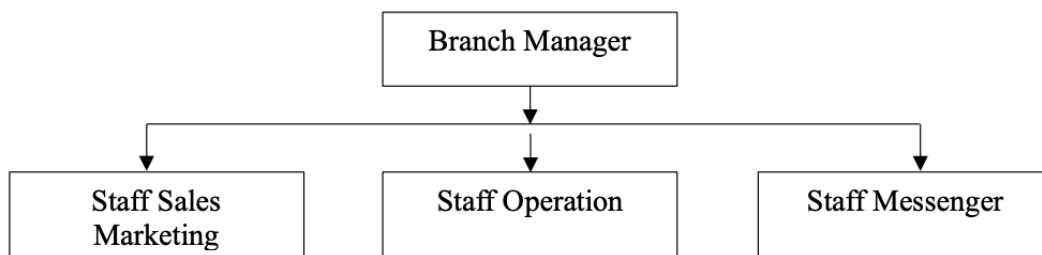
2. Misi Perusahaan

Perusahaan PT M+R Forwarding Indonesia mempunyai misi sebagai berikut :

- a. Memberikan layanan logistik terintegrasi dan berkualitas tinggi.
- b. Menjaga hubungan jangka panjang dengan memberikan layanan dan kualitas terbaik kepada pelanggan

4.1.5 Struktur Organisasi PT. PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Berikut ini adalah struktur organisasi dari PT.M+R Forwarding Indonesia cabang Semarang :



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Sumber : Data Perusahaan Diolah, 2026

4.1.6 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian

Berikut merupakan deskripsi tugas dan tanggung jawab pada setiap divisi yang terkait dengan kegiatan usaha suatu organisasi atau perusahaan. Tugas dan wewenang pada masing- masing divisi pada PT M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang sebagai berikut :

1. Branch Manager

Sebagai pimpinan pada kantor cabang perusahaan, Branch Manager bertanggung jawab atas kelancaran operasional pada kantor cabang perusahaan yang dipimpinnya secara keseluruhan. Berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab dari Branch Manager di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang :

- a. Mengawasi seluruh kegiatan operasional cabang. Termasuk kegiatan pengiriman barang, penjualan, kepatuhan prosedur, dan efisiensi logistik.
- b. Memimpin, membimbing, dan mengawasi tim di cabang untuk mencapai target dan kinerja.
- c. Mengidentifikasi peluang bisnis baru dan menjaga hubungan baik dengan klien serta mitra kerja untuk dapat menyokong peningkatan volume pengiriman barang.
- d. Menyusun dan mengelola anggaran cabang, memastikan profitabilitas, dan mengendalikan biaya operasional pada kantor cabang

- e. Mengatasi kendala operasional dan masalah pelanggan, serta memastikan kualitas layanan pada kantor cabang sesuai dengan standar perusahaan.
- f. Menerapkan aturan dan kebijakan-kebijakan terkait sistem operasional maupun yang telah ditetapkan oleh direktur pada kantor pusat
- g. Menerima laporan pekerjaan dari tiap divisi

2. *Sales Marketing*

Sales Marketing adalah divisi yang bertugas dalam pemasaran jasa logistik dan pengiriman yang ditawarkan oleh perusahaan *freight forwarding*. Berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab dari bagian sales marketing di perusahaan *freight forwarding* yang mencakup:

- a. Membangun dan memelihara hubungan dengan klien, baik klien baru maupun klien yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhan pengiriman dan logistik klien.
- b. Menyusun dan mempresentasikan penawaran layanan *freight Forwarding* (pengiriman barang) termasuk tarif, rute, dan waktu pengiriman sesuai dengan kebutuhan dan permintaan klien.
- c. Melakukan negosiasi harga, ketentuan pengiriman, serta syarat dan ketentuan kontrak dengan klien.
- d. Mengamati tren pasar dan persaingan dalam industry logistik untuk mengidentifikasi peluang penjualan baru.

- e. Mengawal proses pengiriman hingga selesai dan memastikan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan.
- f. Melaporkan hasil kegiatan pemasaran ke Branch Manager.

3. *Operational*

Tim operasional bertanggung jawab dalam mengelola semua aktivitas yang berkaitan dengan pergerakan barang dari titik asal ke tujuan akhir. Berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab bagian operasional di perusahaan *freight forwarding* yang mencakup:

a. Dokumen Ekspor

- 1) Mengurus dokumen ekspor yang diperlukan seperti *Shipping Instruction, Invoice, Packing list, COO, dan Bill of Lading*
- 2) Memastikan Dokumen Ekspor telah lengkap dan sesuai dengan aturan serta prosedur yang berlaku
- 3) Menjalin hubungan dengan pihak luar seperti produsen, *overseas agent*, distributor, EMKL, pelayaran, dan pihak bea cukai

b. Dokumen Impor

- 1) Mengurus dokumen impor yang diperlukan seperti *Bill of Lading, Invoice, Packing List, dan COO*.
- 2) Memastikan dokumen impor telah lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- 3) Menjalين hubungan dengan pihak luar seperti produsen, *overseas agent*, distributor, EMKL, pelayaran, dan pihak bea cukai.

c. *Operational Eksport*

- 1) Mengatur dan mengawasi prosedur dan proses ekspor barang dari awal hingga akhir
- 2) Memastikan barang ekspor tiba tepat waktu dalam kondisi yang baik, baik saat proses *stuffing*, bongkar, dan muat dari kapal.
- 3) Menjalين hubungan dengan pihak luar seperti produsen, *overseas agent*, distributor, EMKL, pelayaran, dan pihak bea cukai.

d. *Operational Import*

- 1) Mengatur dan mengawasi prosedur dan proses import barang dari awal hingga akhir.
- 2) Memastikan barang impor tiba tepat waktu dalam kondisi yang baik, baik saat proses *stuffing*, bongkar dan muat dari kapal
- 3) Menjalين hubungan dengan pihak luar seperti produsen, *overseas agent*, distributor, EMKL, pelayaran, dan pihak bea cukai.

e. Pembuatan PIB dan PEB

- 1) Mengurus pembuatan PIB (Pemberitahuan Ekspor Barang) dan PEB (Pemberitahuan Impor Barang)
- 2) Memastikan dokumen PEB dan PIB telah lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) Menjalin hubungan dengan pihak bea cukai

f. Pengambilan DO (*Delivery Order*)

- 1) Mengurus Mengurus pengambilan *Delivery Order* (DO) dari pihak kapal atau maskapai penerbangan
- 2) Memastikan DO telah lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- 3) Menjamin hubungan dengan pihak luar seperti pelayaran, produsen, distributor, dan pihak bea cukai.

g. *Forwarding Agency*

- 1) Menjalin hubungan dengan agent-agent yang ada diluar negeri (*Overseas Agent*) untuk memudahkan proses pengiriman barang.
- 2) Memastikan barang tiba tepat waktu dan dengan kondisi yang baik.
- 3) Menjalin hubungan yang baik dengan pihak luar *seperti overseas agent*, pelayaran, produsen, distributor, dan pihak bea cukai.

h. Perizinan

- 1) Mengurus perizina yang diperlukan seperti izin ekspor dan impor.
- 2) Memastikan perizinan telah lengkap dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) Menjalin hubungan dengan pihak bea cukai.

1. *Messenger*

Messenger dalam perusahaan logistik atau *freight forwarding* memainkan peran krusial dalam memastikan kelancaran proses pengiriman dokumen barang antar negara. Tugas utamanya meliputi:

- a. Mengambil dan mengantarkan dokumen penting antara perusahaan dan klien atau pihak ketiga.
- b. Berkoordinasi dengan tim internal untuk memastikan pengiriman dokumen tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Mengatur dan memastikan semua dokumen yang diperlukan untuk pengiriman tersedia dan lengkap.
- d. Memeriksa dan memastikan barang yang diambil atau dikirim dalam kondisi baik dan sesuai dengan yang tertera pada dokumen.
- e. Mematuhi prosedur keamanan dan regulasi yang berlaku saat melakukan pengambilan dan pengantaran dokumen.
- f. Membuat laporan mengenai aktivitas pengiriman dan pengambilan dokumen, termasuk setiap masalah yang mungkin timbul selama proses.

- g. Mengoperasikan kendaraan (motor, mobil, atau sepeda) dengan aman dan taat terhadap peraturan lalu lintas.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Proses Pengelolaan *Bill of Lading* Secara Digital Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.

Dari hasil observasi serta wawancara yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah menggunakan sistem digital dalam membantu proses pengiriman barang ekspor mereka khususnya dalam proses pengelolaan dokumen ekspor khususnya *bill of lading*.

4.2.1.1 Proses Pengelolaan dan Penerbitan *Bill of Lading* Secara Digital

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis terkait proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Pada penelitian ini penulis dapat menganalisa mengenai proses penerbitan dan pengelolaan *bill of lading* secara digital. Berdasarkan pernyataan hasil wawancara dengan informan A-1 sebagai berikut :

Untuk pengelolaan B/L kita sudah menggunakan sistem internal perusahaan namanya "SIS" yang terintegrasi prosesnya dari awal shipper input data dan dokumen pendukung ekspor nantinya secara otomatis informasinya terintegrasi dan otomatis terinput ke dalam informasi data di dalam B/L.

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

Informan A-1 selaku Branch Manager menyatakan bahwa, PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah mengimplementasikan sistem informasi internal yang disebut "SIS" (*Shipping Information System*) sebagai tulang punggung pengelolaan dokumen ekspor secara digital, termasuk *Bill of Lading*.

sistem tersebut dirancang secara terintegrasi, sehingga data yang *diinputkan* pada tahap awal oleh shipper akan otomatis terhubung dan *terinput* ke dalam informasi *Bill of Lading* di tahap akhir proses. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan Informan A-2 dan A-3 yang menegaskan bahwa :

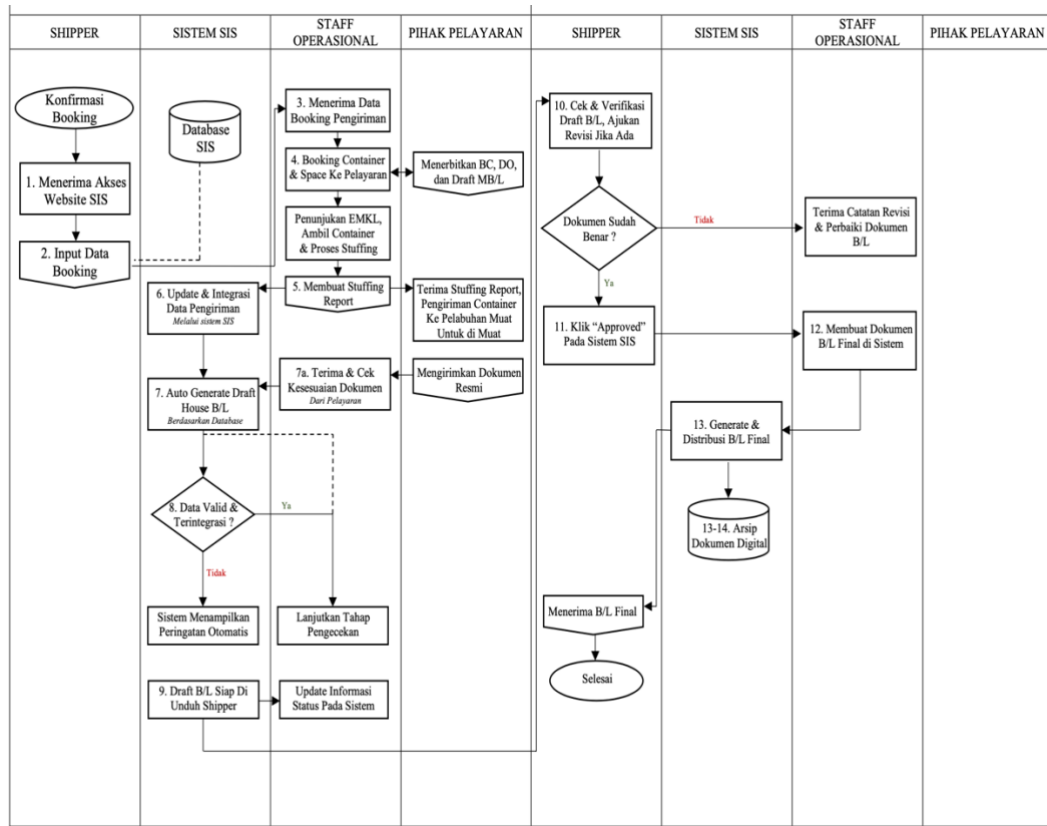
“Pengelolaan B/L pada proses dan prosedur ekspor kita udah ada sistem internal perusahaan yang bisa mempermudah tapi ada plus minusnya si dikita sebagai staff. Untuk alur penginputannya itu bisa otomatis terintegrasi nanti data B/L nya di akhir kalau tahapan-tahapan sebelumnya dan dokumen lainnya itu di isi semua di sitem baik dari shipper atau kita secara lengkap jadi kita gak perlu buat dokumen secara manual”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Untuk pengelolaan ekspor sendiri, di perusahaan kami sebenarnya sudah menggunakan sistem internal yang cukup membantu pekerjaan operasional. Sistem ini mempermudah proses penginputan data karena sudah terintegrasi antar tahapan. Jadi, kalau data dan dokumen yang dibutuhkan sudah diisi lengkap, baik dari pihak shipper maupun dari kami sendiri, nantinya data Bill of Lading (B/L) bisa otomatis muncul di tahap akhir tanpa perlu dibuat manual lagi”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Sehingga dapat disimpulkan dengan adanya sistem SIS memungkinkan seluruh tahapan proses ekspor berjalan secara terkoneksi dan terintegrasi satu sama lain, sehingga dokumen B/L tidak perlu lagi dibuat secara manual apabila seluruh tahapan sebelumnya telah diisi secara lengkap di dalam sistem. Dari hasil wawancara tersebut akan disajikan alur penggunaan sistem dalam bentuk *flowchart* berikut :



Gambar 4.3 Alur proses sistem pengelolaan B/L dari sistem SIS

Sumber : PT.M+R Forwarding Indonesia, 2026

4.2.1.2 Alur Proses Sistem Pengelolaan B/L Dari Sistem Digital SIS

Adapun penjelasan terkait alur proses sistem pengelolaan B/L dari sistem SIS akan dijelaskan secara rinci pada penjelasan berikut :

1. Setelah adanya konfirmasi *booking* layanan dari *shipper*, perusahaan akan memberikan akses kepada *shipper* untuk mengakses *website* SIS guna melakukan proses *booking* layanan kepada perusahaan.
2. Setelah mendapatkan akses, *shipper* dapat mengisi data *booking* yang tersedia, data atau informasi pengiriman barang, serta melampirkan dokumen-dokumen pendukung yang bertujuan sebagai syarat untuk melaksanakan proses pengiriman barang ekspor, seperti *Invoice*, *Packing*

List, dan *Shipping Instruction*. Tahapan ini sejalan dengan tahap pertama proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor, yaitu penerimaan data dan dokumen secara digital melalui sistem perusahaan yang mengurangi penggunaan dokumen fisik dan mempermudah akses informasi.

3. Setelah *shipper* selesai melakukan pengisian, staff operasional akan menerima data *booking* pengiriman dan mulai mempersiapkan hal-hal yang diperlukan untuk proses pengiriman.
4. Staff operasional mulai melakukan proses *booking container* dan *space* kapal kepada pihak pelayaran. Pihak pelayaran selanjutnya akan menerbitkan dokumen *booking confirmation* atau *delivery order* dan *draft Master Bill of Lading* kepada pihak *forwarder*. Staff operasional juga akan menentukan pihak Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) atau *trucking* untuk melakukan pengambilan *container* di depo menggunakan dokumen *delivery order* dan melakukan *stuffing* di gudang *shipper*.
5. Setelah *stuffing* selesai, staff operasional akan membuat dokumen *report stuffing* untuk pihak pelayaran, dan *container* berisi barang akan dibawa ke pelabuhan muat. Setelah dokumen *stuffing report* selesai, dokumen tersebut segera dikirimkan kepada pihak pelayaran.
6. Seluruh proses persiapan yang telah dilakukan akan terus dimasukkan dan diperbarui di dalam sistem SIS. Hal ini bertujuan agar sistem tetap berjalan secara terintegrasi, memberikan transparansi proses pengaturan pengiriman dan dokumentasi kepada *shipper*, serta membantu staff untuk memantau

sejauh mana proses *shipment* yang sedang dikerjakan. Tahapan ini mencerminkan konsep *input* dan integrasi data ke dalam sistem sebagaimana dikemukakan oleh Jogiyanto (2017) bahwa integrasi data dalam sistem informasi dapat mengurangi duplikasi pekerjaan dan meminimalisir risiko kesalahan *input* data, karena data hanya perlu diinput satu kali dan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan dokumen ekspor termasuk *Bill of Lading*.

7. Setelah staff operasional menerima dokumen dari pelayaran dan melakukan pengecekan kesesuaian dokumen, staff operasional akan mulai melakukan pembuatan *draft House Bill of Lading* di sistem SIS. Proses ini sejalan dengan tahapan pembuatan dan penerbitan *Bill of Lading* secara digital di mana sistem menghasilkan *draft* dokumen secara otomatis berdasarkan data yang telah tersimpan dalam *database* perusahaan (*auto-generated*), sehingga proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dibandingkan metode manual.
8. Setelah *draft Bill of Lading* selesai, staff operasional akan melakukan verifikasi menggunakan sistem SIS untuk memastikan apakah data atau informasi dalam dokumen tersebut sudah sesuai dan terintegrasi dengan data atau dokumen yang sebelumnya telah dibuat atau diisi oleh *shipper* maupun oleh staff sendiri. Apabila terdapat data atau informasi yang berbeda, sistem akan secara otomatis menampilkan peringatan bahwa terdapat data yang tidak sesuai untuk segera dilakukan pengecekan dan revisi. Proses verifikasi dan validasi data secara digital ini sejalan dengan

pernyataan Notteboom et al. (2020) bahwa digitalisasi dokumentasi ekspor memungkinkan otomatisasi proses pengumpulan data dan validasi dokumen yang lebih cepat dibandingkan metode manual tradisional, sehingga mampu membantu mengurangi kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem manual.

9. Setelah tahapan verifikasi internal oleh staff selesai, staff operasional akan memperbarui informasi pada sistem bahwa *draft* B/L sudah selesai dan dapat diunduh oleh *shipper* untuk dilakukan verifikasi final.
10. *Shipper* akan melakukan pengecekan dokumen B/L, dan apabila ditemukan kesalahan dapat disampaikan revisi atau catatan perbaikan melalui sistem SIS kepada staff untuk dilakukan perbaikan kembali..
11. Setelah dokumen B/L dinyatakan sudah benar, *shipper* dapat melakukan konfirmasi persetujuan dengan cara mengklik opsi "*approved*" pada sistem dan proses verifikasi final dinyatakan selesai.
12. Setelah *draft* B/L telah diverifikasi dan disetujui oleh *shipper*, staff operasional akan membuat dokumen B/L final dari sistem SIS. Dokumen B/L final tersebut selanjutnya akan diberikan kepada *shipper* melalui sistem *website* SIS, *e-mail*, dan pengiriman dokumen fisik, serta kepada *consignee*, agen luar negeri, dan pihak perbankan yang terlibat dalam transaksi ekspor, sebelum kapal berangkat. Hal ini sesuai dengan tahapan pengiriman dan distribusi dokumen secara elektronik sebagaimana dinyatakan oleh McLeod (2015) bahwa distribusi informasi secara elektronik mampu meningkatkan

kecepatan penyampaian informasi dan mendukung efektivitas operasional perusahaan

13. Setelah semua tahapan di atas selesai dilaksanakan, proses pengelolaan dan penerbitan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor telah selesai.
14. Seluruh dokumen terkait kegiatan pengiriman, termasuk B/L final, *Packing List*, *Commercial Invoice*, *Shipping Instruction*, *Booking Confirmation*, dan dokumen pendukung lainnya, tersimpan secara otomatis di dalam sistem SIS sebagai arsip digital yang dapat diakses kembali sewaktu-waktu apabila dibutuhkan oleh pihak-pihak yang terlibat. Hal ini sejalan dengan pernyataan Laudon dan Laudon (2018) bahwa penyimpanan data secara digital memungkinkan informasi tersedia secara cepat, mudah diakses kembali, dan memiliki risiko kehilangan yang lebih rendah dibandingkan arsip fisik.

Berdasarkan uraian alur proses pengelolaan *Bill of Lading* melalui sistem SIS di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi yang dilakukan oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah sesuai dengan teori proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor yang telah diuraikan sebelumnya. Seluruh tahapan mulai dari penerimaan dokumen secara digital (*step* 1–3), *input* dan integrasi data ke dalam sistem (*step* 4–6), verifikasi dan validasi data (*step* 7–8), pembuatan dan penerbitan *Bill of Lading* secara digital (*step* 9–11), distribusi dokumen secara elektronik (*step* 12), hingga penyimpanan dan pengarsipan digital (*step* 13–14) telah dilaksanakan secara digital melalui sistem SIS.

Hal ini selaras dengan pernyataan Notteboom (2020) bahwa digitalisasi dokumentasi ekspor memungkinkan otomatisasi proses pengumpulan data dan validasi dokumen yang lebih cepat dibandingkan metode manual tradisional, serta pernyataan Bowersox (2019) bahwa implementasi sistem informasi terintegrasi dalam ekspor dapat mengurangi *lead time* dokumentasi dan meningkatkan akurasi data.

4.2.2 Faktor Penyebab Terjadinya Kesalahan dan Keterlambatan Dalam Proses Pengelolaan Dokumen *Bill of Lading* Secara Digital Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Dalam proses ekspor kesalahan dan keterlambatan dalam pembuatan dokumen khususnya *Bill of Lading* pastinya dapat saja terjadi, hal tersebut dapat dipicu dari berbagai faktor dan pastinya faktor-faktor tersebut memiliki konsekuensi, sehingga diperlukan strategi dan penyelesaian yang sesuai untuk mengatasi dan menghindari risiko yang akan muncul. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan Informan A-1, A-2 dan A-3 yang menegaskan bahwa :

“Pernah terjadi sekali-sekali biasanya saat shipment kita lagi padat, tapi biasanya dapat diatasi dengan baik sama staff kita karena mereka manage waktu dan kerjanya cepet”.

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

“Lumayan sering si apalagi shipper sering ngirim nya mepet, dan sering salah-salah tapi pinter-pinter kita aja buat manage waktunya ke shipper”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Cukup sering si apalagi mungkin saat lagi peak season tapi kita bisa manage dan ada strategi sendiri biar gak sampai ada denda atau masalah di shipment”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan informan A-1, A-2, dan A-3 tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa kesalahan dan keterlambatan dokumen *bill of lading* cukup sering terjadi namun sejauh ini kesalahan dan keterlambatan tersebut dapat ditangani dan diatasi dengan baik berkat kinerja, sistem, perencanaan dan management waktu yang baik dari staff operasional perusahaann.

4.2.2.1 Jenis Kesalahan dan Keterlabatan Dokumen

Dalam proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading* pada kegiatan ekspor di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan terjadinya kesalahan maupun keterlambatan dokumen. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan, terdapat beberapa faktor penyebab utama, baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Kesalahan dan keterlambatan dalam pengelolaan *Bill of Lading* (B/L) merupakan permasalahan yang kompleks dan melibatkan berbagai faktor internal maupun eksternal. Berdasarkan teori Sutarman (2019), Hinkelman (2002), Bowersox et al. (2019), Vasconcellos dan Oliveira (2019), Sailendra (2015), Stopford (2009), dan UNCTAD (2020), dari pernyataan dari para ahli penulis dapat menyimpulkan faktor penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu faktor internal yang meliputi *human error*, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem digital internal, kendala komunikasi, dan tidak adanya SOP yang jelas, serta faktor eksternal yang meliputi kesalahan pihak shipper dan perubahan jadwal keberangkatan kapal (ETD). Berikut penjelasan rinci mengenai faktor-faktor tersebut yaitu :

1. Faktor Internal

a. *Human Error* (Kesalahan Manusia)

Human Error juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading*. Berdasarkan hasil wawancara dengan staff operasional dan *branch manager* PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, kesalahan dokumen akibat *human error* masih sering terjadi. Dari hasil wawancara dengan informan A-1, A-2, dan A-3 menyatakan bahwa :

“Kalau dari internal sendiri mungkin human error yang dimana itu kadang dari staff itu kurang teliti jadi ada salah”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

“Dari internal mungkin human error lah ya dari kita staff yang kadang salah input atau ada typo penulisan juga”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Kalau dari faktor internal, kemungkinan besar itu human error dari kita sendiri yang kurang fokus saat penulisan dan input data dalam dokumen”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor internal yang berasal dari diri karyawan, seperti kurangnya ketelitian dalam pengecekan data, kesalahan saat melakukan *input* dokumen, serta terjadinya *typo* dalam penulisan informasi *Bill of Lading* menjadi salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen. Kondisi tersebut umumnya terjadi karena banyaknya data dan dokumen yang harus diproses dalam waktu tertentu sehingga meningkatkan risiko terjadinya *human error*. Oleh karena itu,

dalam proses pembuatan dokumen ekspor khususnya Bill of Lading, kesalahan maupun keterlambatan masih dapat terjadi.

b. Keterbatasan Sumberdaya Manusia

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* pada kegiatan ekspor di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Jumlah pekerjaan dan dokumen yang harus diproses dalam waktu tertentu sering kali tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang tersedia, khususnya pada bagian operasional ekspor. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan A-2 dan A-3 yang menyatakan bahwa:

“Menurut aku kita di oprasional kurang orang kalau dilihat dari jumlah shipment yang banyak, sales aja ada 3 orang sedangkan kita cuman 2 orang belum lagi ada shipment nominasi dari agent”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Dan kondisinya juga kita di bagian operasional kurang orang. Kalau dilihat dari jumlah shipment yang banyak baik freehand atau nominasi”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa keterbatasan sumberdaya manusia menjadi faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *bill of lading*. Jumlah *shippment* dan dokumen yang harus diproses dalam waktu tertentu sering kali tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang tersedia, khususnya pada bagian operasional ekspor. Hal tersebut menyebabkan karyawan kewalahan dan kurang fokus akibat beban kerja yang

berlebih, sehingga kesalahan maupun keterlambatan masih dapat terjadi.

c. Gangguan Sistem Digital Internal (Sistem SIS)

Selain faktor kesalahan manusia (*Human Error*), dan keterbatasan sumberdaya manusia yang ada kendala sistem digital internal perusahaan yaitu SIS juga menjadi pemicu terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan A-1 yang menyatakan bahwa:

“Mungkin sistem SIS kalau lagi eror atau down juga bisa jadi pemicu terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam pembuatan dokumen B/L”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan informasi dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan A-2 dan A-3 yang menyatakan bahwa :

“Kadang sistem kalau lagi eror jadinya kita harus kerjakan shipment. nya secara manual dan kalua sistem lagi lemot pasti kita juga jadi lambat kerjanya”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Kadang sistem juga kalau lagi error atau down jadi mengganggu pekerjaan kita apalagi kalua lagi masa pickseason kewalahan pasti kita”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala pada sistem SIS menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor. Gangguan

sistem seperti sistem *error, down*, maupun akses sistem yang lambat menyebabkan proses pekerjaan tidak dapat berjalan secara optimal.

Kondisi tersebut mengharuskan karyawan untuk melakukan beberapa proses secara manual sehingga waktu penyelesaian dokumen menjadi lebih lama. Selain itu, gangguan sistem juga memberikan dampak yang lebih besar ketika perusahaan sedang berada pada kondisi *peak season* atau peningkatan volume *shipment*. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam mengelola dokumen secara cepat dan tepat ketika sistem mengalami kendala.

d. Kendala Komunikasi

Komunikasi merupakan hal penting dalam kegiatan ekspor, yang dimana komunikasi menjadi kunci untuk mewujudkan kelancaran dalam proses kegiatan ekspor yang baik. Sehingga kendala komunikasi menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *bill of lading*. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan A-3 yang menyatakan bahwa:

“Miskomunikasi kita baik antar karyawan dan pihak yang terlibat lainnya seperti, shipper, consignee, agent, shippingline, dan pihak EMKL”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, kendala komunikasi menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor.

Kurangnya koordinasi dan keterlambatan penyampaian informasi antar pihak yang terlibat, seperti *shipper*, *consignee*, *shippingline*, *agent*, maupun antar divisi dalam perusahaan, dapat menyebabkan terjadinya kesalahan data dan miskomunikasi dalam proses pengelolaan dokumen.

Kondisi tersebut dapat mengakibatkan adanya revisi dokumen, kesalahan *input* data, hingga keterlambatan dalam proses penerbitan *Bill of Lading*. Oleh karena itu, komunikasi yang baik dan penyampaian informasi yang jelas sangat diperlukan agar proses pengelolaan dokumen ekspor dapat berjalan dengan lebih efektif dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

e. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas

Meskipun PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah memiliki SOP tertulis, implementasinya di lapangan masih bersifat semi-manual. Hal ini terjadi karena beberapa alasan utama. Pertama, ketidakpatuhan *shipper* dalam menggunakan sistem SIS menyebabkan staff harus melakukan *input* data secara manual atas nama *shipper*, sehingga pekerjaan dilakukan dua kali. Kedua, prosedur *backup* manual masih diperlukan ketika sistem mengalami gangguan, yang menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi belum sepenuhnya optimal.

Ketiga, belum adanya standarisasi penuh dalam pelaksanaan proses di lapangan mengakibatkan variasi dalam cara pengelolaan dokumen antar staff. Keempat, ketergantungan pada *tacit knowledge* (pengetahuan tidak tertulis) yang diwariskan secara informal masih sangat

dominan. Kombinasi faktor-faktor ini mengakibatkan digitalisasi belum mencapai efisiensi maksimal, karena beberapa proses masih harus dikerjakan secara manual. Hal ini didukung dengan pernyataan informan A-3 yaitu :

“Namun SOP masi terdapat kekurangan dalam realisasi karena SOP yang ada hanya menjelaskan cara kerja dan penggunaan sistem saja tidak menjelaskan penanganan apabila terjadi kendala”
(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

f. Sistem Manual

Penggunaan sistem manual menjadi suatu jenis kesalahan yang dapat menjadi pemicu dalam terjadinya kesalaham dan keterlambatan dokumen *bill of lading*, pada penelitian ini sistem manual dalam pengelolaan dokumen khususnya *bill of lading* bukan menjadi suatu pemicu, karena PT. M+R Forwarding Indonesia cabang Semarang telah menggunakan sistem digital dalam pengelolaan dokumen ekspor khususnya *bill of lading*.

g. Keterbatasan teknologi

Kondisi adanya keterbatasan teknologi menjadi suatu jenis kesalahan yang dapat menjadi pemicu dalam terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen khususnya dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen *bill of lading* secara digital, pada penelitian ini keterbatasan teknologi bukan menjadi suatu pemicu, karena PT. M+R Forwarding Indonesia cabang Semarang tidak mengalami kendala dalam pemenuhan teknologi pendukung untuk menjalankan sistem digital dalam pengelolaan dokumen ekspor khususnya *bill of lading*.

2. Faktor Eksternal

a. Kesalahan Shipper

Kesalahan shipper menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* pada kegiatan ekspor di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Namun, proses ini menghambat efektivitas kinerja dan penerapan sistem digital yang diterapkan oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang dikarenakan proses pengerjaan dan kinerja sistem digital menjadi kurang optimal. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan A-1 yang menyatakan bahwa :

“Dari eksternal ya dari shipper itu sendiri yang kurang bisakerjasama, teliti atau salah dokumen”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

Informasi ini diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan A-2 dan A-3 yang menyatakan bahwa :

“Kalau dari eksternal bisa dari shipper yang ngirim dokumen nya typo jadi semua nya juga typo kadang mereka juga gak ngecek finalisasinya, dan isi data booking shipment dari sistem SIS, jadi sistem kita juga jadi gak optimal”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

“Dari faktor eksternal, biasanya dari shipper yang ngirim dokumen tapi isinya typo, jadi otomatis semua dokumen ikut typo. Kadang mereka juga nggak cek finalisasi dokumennya dengan teliti. Selain itu, sistem SIS kita jadi nggak bisa bekerja optimal karena shipper nggak ngisi booking dari sistem”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-2 dan A-3, dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal kesalahan shipper menjadi salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam

pengelolaan dokumen *bill of lading*. Kesalahan tersebut bersumber dari pihak shipper yang mengirimkan dokumen dengan data yang tidak akurat atau mengandung kesalahan pengetikan (*typo*), sehingga berdampak secara berantai terhadap seluruh dokumen yang terkait. Kondisi ini diperparah oleh kurangnya ketelitian shipper dalam melakukan pengecekan dan finalisasi dokumen sebelum dikirimkan kepada pihak perusahaan.

Selain itu, permasalahan juga timbul akibat shipper tidak memanfaatkan sistem *booking* melalui platform SIS (*Shipping Information System*) sebagaimana mestinya. Ketidak patuhan terhadap prosedur pengisian data melalui sistem tersebut menyebabkan sistem informasi perusahaan tidak dapat berfungsi secara optimal. Dengan demikian, kelalaian dari pihak eksternal, baik dalam hal keakuratan dokumen maupun kepatuhan penggunaan sistem, berkontribusi signifikan terhadap terhambatnya efektivitas dan efisiensi operasional pengelolaan dokumen di perusahaan.

b. Perubahan Jadwal Kapal

Selain kesalahan dari *shipper*, faktor eksternal lain yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* adalah adanya perubahan jadwal keberangkatan kapal yang bergeser lebih awal dari rencana semula. Kondisi ini menuntut pihak perusahaan untuk melakukan manajemen waktu yang ketat dan koordinasi yang cepat

dengan *shipper*. Berikut adalah wawancara dengan informan A-2 PT.

M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang sebagai berikut:

“Kadang dari pelayaran kapalnya bisa maju jadi harus pinter pinter kita managanya ke shipper incase kapalnya maju”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

Wawancara dengan informan A-3, sebagai berikut:

“Terkadang dari pelayaran kapalnya bisa maju jadwalnya, jadi kita harus manage waktu ke shipper, jangan sampai mepet-mepet dari ETD kapal biar gak terlambat dan bermasalah”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa perubahan jadwal keberangkatan kapal yang bergeser lebih awal dari rencana semula merupakan salah satu faktor eksternal yang berpotensi menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen *Bill of Lading*. Kondisi ini menuntut pihak PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang untuk senantiasa proaktif dalam memantau perkembangan jadwal pelayaran serta melakukan koordinasi secara intensif dengan *shipper* jauh sebelum batas waktu *Estimated Time of Departure* (ETD) kapal tiba. Apabila manajemen waktu tidak dilakukan dengan baik, ketidak siapan dokumen akibat perubahan jadwal kapal yang mendadak dapat menghambat kegiatan ekspor dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi seluruh pihak yang terlibat.

4.2.3 Pengaruh digitalisasi pengelolaan *House Bill of Lading* dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, terdapat sejumlah faktor penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* (B/L) yang ditemukan dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Guna mengatasi permasalahan tersebut, PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah menerapkan sistem digitalisasi pengelolaan dokumen ekspor melalui sistem internal yang disebut SIS (*Shipping Information System*). Penerapan sistem ini secara langsung memberikan pengaruh terhadap proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading*, khususnya dalam upaya mengurangi terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen. Pengaruh tersebut dapat dianalisis secara lebih mendalam melalui perbandingan kondisi sebelum dan sesudah penerapan digitalisasi pada masing-masing faktor permasalahan yang telah diidentifikasi. Adapun indikator efektivitas digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Efektivitas Digitalisasi Pengelolaan Bill of Lading pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
<i>Human Error</i> Staff Operasional	Sistem SIS mengintegrasikan data secara otomatis dari tahap <i>booking</i> hingga draft B/L; sistem memberi notifikasi/peringatan apabila ditemukan ketidaksesuaian data antar dokumen	Data B/L diisi ulang secara manual oleh staff dari awal berdasarkan dokumen fisik; risiko salah salin dan typo sangat tinggi dan sulit terdeteksi sebelum B/L diterbitkan	Data dari tahap <i>booking</i> shipper otomatis <i>terinput</i> ke dalam draft B/L melalui sistem SIS; sistem mendeteksi dan memperingatkan staff apabila ada data yang tidak sesuai sebelum dokumen diterbitkan	Berkurangnya frekuensi kesalahan <i>input</i> data dan revisi dokumen B/L; akurasi dokumen meningkat	Ketepatan Hasil & Tingkat Keselahan Kerja (Akurasi Data)
Keterbatasan SDM	Sistem SIS mengotomatiskan alur pembuatan dokumen sehingga satu staff dapat memproses lebih banyak shipment dalam waktu yang sama tanpa harus membuat dokumen dari awal secara manual	Setiap dokumen harus dibuat secara manual oleh staff dari awal; beban kerja sangat tinggi terutama saat peak season, waktu penyelesaian dokumen lebih lama dan risiko kesalahan meningkat	Proses pembuatan dokumen B/L lebih cepat karena data sudah terintegrasi dari tahap sebelumnya; staff dapat lebih fokus pada verifikasi dan pengecekan kebenaran data	Efisiensi waktu kerja staff meningkat; lebih banyak shipment dapat diproses dalam periode yang sama dengan SDM yang ada	Ketepatan waktu, Efisiensi Penggunaan sumberdaya.
Gangguan Sistem SIS	Penerapan SOP backup manual yang terstruktur saat sistem mengalami gangguan;	Tidak ada prosedur baku saat sistem terganggu; pekerjaan berisiko terhenti dan	Tersedia SOP backup manual yang dipahami seluruh staff; saat sistem down,	Berkurangnya dampak keterlambatan dokumen saat terjadi gangguan sistem;	Ketepatan waktu

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
	pelaporan gangguan sistem ke IT Pusat Asia (Hongkong) untuk penanganan cepat; evaluasi dan <i>feedback</i> sistem secara berkala diminta dari kantor pusat	dokumen terancam terlambat karena tidak ada panduan penanganan darurat yang jelas	pekerjaan langsung dialihkan ke proses manual tanpa henti total; gangguan ditangani lebih cepat melalui jalur pelaporan ke IT Pusat Hongkong	kelangsungan pekerjaan tetap terjaga karena tersedia prosedur darurat yang jelas	
Kendala Komunikasi Antar Pihak	Sistem digital memberikan transparansi status dokumen secara real-time sehingga semua pihak dapat memantau perkembangan shipment; didukung evaluasi rutin, rapat mingguan, guidebook/SOP, dan pelatihan antar staff	Koordinasi dilakukan melalui berbagai saluran terpisah (telepon, email, WhatsApp); informasi mudah terlewat, tidak terdokumentasi, dan berpotensi salah persepsi dan penyampaian antar pihak	Status dan progres dokumen dapat dipantau secara transparan melalui sistem digital; miskomunikasi berkurang karena informasi lebih terdokumentasi; keselarasan kerja antar pihak ditingkatkan melalui rapat mingguan dan SOP	Transparansi proses meningkat; frekuensi miskomunikasi dan revisi dokumen akibat kesalahan paham antar pihak berkurang	Pencapaian Tujuan (Kemudahan Akses Informasi), Ketepatan Hasil & Tingakat Kesalahan Kerja.
Kesalahan Data dari Shipper	Shipper diberikan akses langsung ke portal SIS untuk melakukan <i>input</i> data <i>booking</i>	Shipper mengirimkan dokumen pendukung melalui email atau secara fisik; data harus diketik ulang oleh staff dan	Shipper menginput data langsung di sistem SIS; data otomatis terintegrasi ke dalam B/L dan shipper	Akurasi data dari sumber (shipper) meningkat; shipper turut bertanggung jawab atas	Ketepatan Hasil & Tingakat Kesalahan Kerja.

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
	secara mandiri dan melakukan verifikasi serta persetujuan (approval) draft B/L sebelum dokumen final diterbitkan	apabila dokumen shipper mengandung kesalahan, seluruh dokumen terkait ikut terdampak	dapat melakukan pengecekan serta memberikan persetujuan (approval) melalui sistem sebelum B/L final diterbitkan	kebenaran data yang <i>diinput</i> sehingga kesalahan berulang dapat diminimalisir	
Perubahan Jadwal Kapal (ETD)	Manajemen waktu proaktif dengan mengkomunikasikan tenggat dokumen kepada shipper jauh sebelum ETD kapal; evaluasi rutin, rapat mingguan, dan SOP sebagai panduan penanganan kondisi jadwal kapal yang berubah mendadak	Koordinasi dengan shipper dilakukan secara reaktif setelah ada informasi perubahan jadwal; tidak ada prosedur baku untuk mengantisipasi perubahan jadwal mendadak sehingga penyelesaian dokumen sering mepet ETD	Staff lebih proaktif dalam mengkoordinasikan tenggat dokumen kepada shipper jauh sebelum ETD; prosedur dan strategi penanganan telah dipahami seluruh staff melalui evaluasi dan rapat mingguan rutin	Ketepatan waktu penyelesaian dokumen B/L sebelum ETD meningkat; risiko keterlambatan akibat perubahan jadwal kapal mendadak dapat diminimalisir melalui antisipasi yang lebih terencana	Ketepatan Waktu.
Percepatan Proses Penerbitan Dokumen B/L	Sistem SIS mengintegrasikan data antar tahapan secara otomatis sehingga draft B/L dapat terbentuk tanpa <i>penginputan</i>	Penerbitan B/L memerlukan waktu lebih lama karena setiap data <i>diinput</i> manual dari awal; proses koordinasi verifikasi dilakukan	Penerbitan draft dan final B/L lebih cepat karena data sudah terintegrasi dari tahap awal; proses approval dilakukan dalam satu	Meningkatnya kecepatan penerbitan dokumen B/L; berkurangnya keterlambatan akibat proses	Ketepatan Waktu

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
	ulang; proses verifikasi dan approval dilakukan secara elektronik melalui sistem	melalui saluran terpisah sehingga memerlukan waktu tambahan	platform tanpa perlu koordinasi saluran terpisah	administrasi yang panjang dan penginputan manual yang berulang	
Monitoring dan Pelacakan Status Dokumen	Sistem SIS mendokumentasikan setiap tahapan pengelolaan dokumen secara otomatis; seluruh pihak dapat memantau status dokumen (<i>input</i> , verifikasi, approval, penerbitan) secara real-time dalam satu platform	Status proses dokumen hanya dapat diketahui melalui komunikasi langsung antar pihak via saluran terpisah; tidak ada visibilitas terpusat sehingga tindakan korektif sering terlambat	Status dan progres setiap tahapan dokumen B/L dapat dipantau secara real-time oleh staff maupun shipper; hambatan pada tahapan tertentu dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti	Meningkatkan kemampuan pemantauan status dokumen secara real-time; berkurangnya potensi keterlambatan akibat proses yang tidak terpantau atau dokumen yang terhenti tanpa diketahui	Pencapaian Tujuan (Kemudahan Akses Informasi), Ketepatan Waktu
Keamanan dan Keandalan Penyimpanan Dokumen	Sistem SIS menyimpan seluruh dokumen dan data secara elektronik terpusat dengan kontrol hak akses pengguna; setiap perubahan data tercatat dalam rekam jejak (<i>track record</i>) yang	Dokumen B/L disimpan dalam bentuk fisik yang rentan hilang, rusak, atau tidak lengkap; tidak ada mekanisme rekam jejak perubahan data; risiko duplikasi atau kehilangan arsip lebih tinggi	Seluruh dokumen tersimpan secara elektronik dalam sistem terpusat yang aman; rekam jejak (<i>track record</i>) setiap perubahan data tersedia; aksesibilitas terkontrol melalui sistem hak	Tersedianya arsip dokumen digital yang terstruktur dan terlindungi; setiap perubahan data dapat ditelusuri rekam jejaknya; risiko kehilangan atau kerusakan	Pencapaian Tujuan (Kemudahan Akses Informasi)

Faktor Masalah / Aspek Pengaruh	Solusi Digitalisasi (Sistem SIS)	Sebelum Digitalisasi	Sesudah Digitalisasi	Dampak	Efektifitas Sutrisno (2017)
	dapat ditelusuri; kewajiban penggunaan sistem dari kantor pusat untuk menjamin arsip yang rapi		akses pengguna	dokumen menurun	

Sumber: Data Diolah Penulis, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat dianalisis bahwa penerapan digitalisasi melalui sistem SIS memberikan pengaruh yang nyata terhadap proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang. Pengaruh tersebut dapat dijabarkan secara rinci berdasarkan masing-masing faktor permasalahan sebagai berikut:

1. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor *Human Error* (Meningkatkan Akurasi Data Dokumen)

Kesalahan manusia (*human error*) merupakan salah satu faktor dominan penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L. Sebelum diterapkannya sistem SIS, seluruh pengisian data dokumen dilakukan secara manual oleh staff operasional berdasarkan dokumen fisik yang diterima dari shipper, sehingga risiko terjadinya *typo* dan salah salin sangat tinggi. Dengan adanya sistem SIS, data yang *diinputkan* pada tahap *booking* oleh shipper secara otomatis terintegrasi ke dalam draft B/L tanpa perlu *diinput* ulang secara manual. Selain itu, sistem juga dilengkapi dengan

fitur peringatan (notifikasi) yang akan muncul apabila terdapat ketidaksesuaian data antar dokumen. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan A-2:

"Staff yang kadang salah input atau ada typo penulisan juga"

(Wawancara, A-2 18 Mei 2026)

Yang menunjukkan bahwa risiko *human error* sebelumnya cukup tinggi namun dapat ditekan melalui otomatisasi sistem. Indikator efektivitas yang dapat diukur dari pengaruh ini adalah berkurangnya frekuensi revisi dokumen B/L akibat kesalahan *input* data.

2. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Keterbatasan SDM (Mempercepat Proses Pembuatan dan Penerbitan Dokumen & Meningkatkan Efisiensi Waktu Kerja)

Keterbatasan jumlah staff operasional yang hanya berjumlah dua orang untuk menangani seluruh *shipment* ekspor menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan. Sebelum adanya sistem SIS, pembuatan setiap dokumen dilakukan secara manual dari awal sehingga beban kerja staff sangat tinggi, terutama pada periode *peak season*. Penerapan sistem SIS mengotomatisasi sebagian besar alur pembuatan dokumen sehingga staff dapat memproses lebih banyak *shipment* dalam waktu yang sama. Sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

"Menurut aku kita di operasional kurang orang kalau dilihat dari jumlah shipment yang banyak"

(Wawancara, A-2 18 Mei 2026).

Dengan adanya sistem yang terintegrasi, staff dapat lebih banyak mencurahkan perhatian pada proses verifikasi dan pengecekan kesesuaian data dari pada menghabiskan waktu untuk menginput data secara manual. Indikator efektivitas dari pengaruh ini adalah meningkatnya efisiensi waktu kerja staff dan kemampuan memproses lebih banyak *shipment* dengan jumlah SDM yang ada.

3. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Gangguan Sistem Internal

Gangguan sistem SIS seperti error, down, dan akses yang lambat merupakan faktor yang dapat menghambat proses pengelolaan dokumen B/L. Dalam menghadapi kendala ini, perusahaan menerapkan SOP *backup* manual yang telah dipahami oleh seluruh staff operasional, sehingga apabila sistem mengalami gangguan, pekerjaan dapat langsung dialihkan ke proses manual tanpa harus berhenti total. Sebagaimana disampaikan informan A-2:

"Kita masi bisa backup aja secara manual buat proses pengerjaan shipmentnya karena kita juga paham SOP nya kalau ada kendala"
(Wawancara, A-2 18 Mei 2026).

Selain itu, apabila terjadi gangguan sistem, perusahaan langsung melaporkan permasalahan tersebut kepada IT Pusat Asia di Hongkong yang bertanggung jawab atas server dan sistem untuk wilayah Asia, sehingga penanganan dapat dilakukan lebih cepat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan A-1 bahwa :

"Dari pusat juga selalu meminta evaluasi dan feedback terkait sistem secara berkala"
(Wawancara, A-1 18 Mei 2026).

Indikator efektivitas yang relevan adalah berkurangnya dampak keterlambatan dokumen saat terjadi gangguan sistem karena tersedianya prosedur darurat yang jelas dan terstruktur.

4. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Kendala Komunikasi (Meningkatkan Koordinasi dan Komunikasi Antar Pihak)

Miskomunikasi antar pihak yang terlibat dalam proses ekspor, seperti shipper, *consignee*, *shippingline*, agent, EMKL, dan antar staff internal, menjadi salah satu pemicu terjadinya kesalahan data dan keterlambatan dokumen B/L. Sebelum adanya digitalisasi, koordinasi dilakukan melalui berbagai saluran terpisah sehingga informasi mudah terlewat dan tidak terdokumentasi dengan baik. Penerapan sistem digital memberikan transparansi status dokumen secara *real-time*, di mana seluruh pihak dapat memantau perkembangan proses *shipment* secara langsung tanpa harus saling tanya melalui saluran terpisah. Sebagaimana disampaikan informan A-1:

"Komunikasi antar staff dan shipper juga lebih lancar karena lebih transparan"

(Wawancara, A-1 18 Mei 2026).

Di samping itu, upaya meminimalisir miskomunikasi juga didukung melalui evaluasi rutin, rapat mingguan, guidebook/SOP, dan pelatihan yang dilaksanakan secara berkala untuk memastikan keselarasan pemahaman antar staff operasional. Indikator efektivitasnya adalah meningkatnya transparansi alur informasi dan berkurangnya revisi dokumen yang disebabkan oleh miskomunikasi antar pihak.

5. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Kesalahan Shipper (Meningkatkan Akurasi Data Dokumen)

Kesalahan yang bersumber dari shipper, seperti pengiriman dokumen dengan data tidak akurat atau tidak memanfaatkan sistem SIS sebagaimana mestinya, turut berkontribusi terhadap terjadinya kesalahan dokumen B/L secara berantai. Melalui sistem SIS, shipper diberikan akses untuk menginput data *booking* secara langsung di platform, serta dapat melakukan verifikasi dan memberikan persetujuan (*approval*) terhadap draft B/L sebelum dokumen final diterbitkan. Dengan demikian, shipper turut dilibatkan secara aktif dalam proses pengecekan kebenaran data sehingga kesalahan dapat dideteksi lebih awal. Sebagaimana dijelaskan informan A-3:

"Dari faktor eksternal, biasanya dari shipper yang ngirim dokumen tapi isinya typo, jadi otomatis semua dokumen ikut typo"
(Wawancara, 18 Mei 2026).

Indikator efektivitas yang dapat diukur adalah meningkatnya akurasi data yang berasal dari shipper dan berkurangnya kesalahan berulang yang dipicu dari sumber eksternal.

6. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Faktor Perubahan Jadwal Kapal

Perubahan jadwal keberangkatan kapal (ETD) yang bergeser lebih awal dari rencana semula merupakan faktor eksternal yang berpotensi menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen B/L apabila tidak diantisipasi dengan baik. Dalam menghadapi kondisi ini, perusahaan menerapkan manajemen waktu yang proaktif, yakni mengkomunikasikan

tenggat waktu dokumen kepada shipper jauh sebelum ETD kapal sehingga persiapan dokumen tidak dilakukan secara tepat. Sebagaimana dinyatakan informan A-2:

"Harus pinter-pinter kita managanya ke shipper incase kapal nya maju"

(Wawancara, A-2 18 Mei 2026).

Strategi ini didukung oleh evaluasi rutin, rapat mingguan, dan SOP yang menjadi panduan bagi staff dalam menghadapi kondisi perubahan jadwal mendadak dari pihak pelayaran. Dengan adanya prosedur yang lebih terstruktur, staff dapat bersikap lebih antisipatif dan tidak reaktif dalam menghadapi perubahan jadwal kapal. Indikator efektivitas yang relevan adalah meningkatnya ketepatan waktu penyelesaian dokumen B/L sebelum ETD dan berkurangnya risiko keterlambatan akibat perubahan jadwal kapal yang mendadak.

7. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Percepatan Proses Penerbitan Dokumen B/L

Salah satu pengaruh signifikan penerapan digitalisasi melalui sistem SIS adalah kemampuannya mempercepat proses pembuatan dan penerbitan dokumen *Bill of Lading* secara keseluruhan. Sebelum diterapkannya sistem digital, proses penerbitan B/L membutuhkan waktu yang lebih lama karena setiap data harus *diinput* secara manual oleh staff dari awal berdasarkan dokumen fisik yang diterima dari shipper. Hal ini berpotensi menyebabkan keterlambatan penerbitan B/L, terutama pada saat *shipment* sedang padat atau saat mendekati tenggat waktu ETD kapal. Setelah diterapkannya sistem

SIS, informasi yang telah tersimpan dari tahap *booking* secara otomatis terintegrasi ke tahapan berikutnya hingga menghasilkan draft B/L tanpa perlu *diinput* ulang secara manual. Proses verifikasi dan persetujuan draft B/L pun dapat dilakukan secara elektronik melalui sistem, sehingga tidak perlu dilakukan melalui saluran terpisah yang memakan waktu. Sebagaimana disampaikan oleh informan A-3:

"Kita gak perlu buat dokumen secara manual jadi kita dari operasional bisa fokus manage hal-hal lainnya nggak terlalu makan waktu di pembuatan dokumen jadi bisa lebih efisien waktunya dan akurat juga datanya."

(Wawancara, A-3, 18 Mei 2026)

Hal ini sejalan dengan pendapat Casanova et al. (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi dokumen perdagangan internasional mampu mengurangi waktu pemrosesan dokumen karena pertukaran data dilakukan secara elektronik dan *real-time*. Semakin cepat proses penerbitan dokumen, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya keterlambatan pengiriman dokumen kepada pihak yang berkepentingan, termasuk *shippingline* dan *consignee*. Indikator efektivitas dari pengaruh ini adalah meningkatnya kecepatan penerbitan draft dan final B/L serta berkurangnya keterlambatan akibat proses administrasi dokumen yang panjang.

8. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kemampuan Monitoring dan Pelacakan Status Dokumen B/L

Aspek monitoring dan pelacakan dokumen merupakan dimensi penting dari pengaruh digitalisasi yang secara langsung berkontribusi pada pengurangan risiko keterlambatan dan kesalahan yang tidak terdeteksi

secara tepat waktu. Sebelum adanya sistem SIS, status proses dokumen B/L hanya dapat diketahui melalui komunikasi langsung antar pihak yang melibatkan banyak saluran terpisah seperti telepon, email, dan pesan singkat. Ketiadaan visibilitas terpusat membuat sulit untuk mengetahui apakah suatu dokumen masih dalam tahap pengisian, sedang diverifikasi, atau sudah diterbitkan, sehingga tindakan korektif sering kali terlambat dilakukan.

Dengan diterapkannya sistem SIS, setiap tahapan pengelolaan dokumen B/L terdokumentasi secara otomatis dalam sistem. Staff operasional maupun shipper dapat memantau status dokumen secara *real-time*, mulai dari proses *input* data oleh shipper, pengecekan internal, pengiriman draft B/L untuk persetujuan (*approval*), hingga penerbitan dokumen final. Kemampuan ini memungkinkan tim untuk segera mengidentifikasi apabila terdapat tahapan yang terhambat dan mengambil tindakan lebih cepat. Hal ini dikonfirmasi oleh informan A-1:

"Komunikasi antar staff dan shipper juga lebih lancar karena lebih transparan."

(Wawancara, A-1, 18 Mei 2026)

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa sistem SIS tidak hanya membantu dalam pembuatan dokumen, tetapi juga memberikan visibilitas dan keterlacakan proses secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan pendapat Irannezhad dan Faroqi (2023) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan *Bill of Lading* meningkatkan kemampuan pelacakan (*traceability*) dokumen sehingga potensi kehilangan dokumen, duplikasi data, maupun keterlambatan proses dapat diminimalisir.

Dengan adanya monitoring yang lebih baik, perusahaan dapat segera mengambil tindakan apabila ditemukan hambatan dalam proses pengelolaan dokumen, sehingga risiko keterlambatan dapat ditekan secara signifikan. Indikator efektivitas dari pengaruh ini adalah meningkatnya kemampuan pemantauan status dokumen secara *real-time* dan berkurangnya potensi keterlambatan akibat proses yang tidak terpantau.

9. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Keamanan dan Keandalan Penyimpanan Dokumen B/L

Dokumen *Bill of Lading* memiliki nilai hukum yang penting dalam kegiatan perdagangan internasional karena berfungsi sebagai bukti kepemilikan barang, kontrak pengangkutan, dan dokumen yang dipersyaratkan dalam proses pembayaran. Oleh karena itu, keamanan penyimpanan dokumen menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Pada sistem manual yang digunakan sebelumnya, dokumen B/L disimpan dalam bentuk fisik sehingga rentan terhadap risiko kehilangan, kerusakan, maupun ketidaklengkapan arsip apabila tidak dikelola dengan prosedur penyimpanan yang ketat.

Dengan penerapan sistem SIS, seluruh dokumen dan data yang berkaitan dengan proses B/L tersimpan secara elektronik dalam sistem terpusat yang dikelola oleh kantor pusat Asia di Hongkong. Sistem ini memiliki mekanisme kontrol hak akses pengguna sehingga hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses, mengubah, atau menerbitkan dokumen. Selain itu, setiap perubahan data dapat ditelusuri melalui rekam

jejak sistem (*track record*), sehingga meningkatkan akuntabilitas dan keandalan dokumen. Sebagaimana disampaikan informan A-1 terkait kewajiban penggunaan sistem dari kantor pusat:

"Dari pusat mewajibkan booking harus dari sistem, sehingga ada track record dan arsipnya yang rapi."

(Wawancara, A-1, 18 Mei 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kantor pusat mewajibkan penggunaan sistem secara konsisten justru untuk tujuan pencatatan dan keamanan arsip yang terstruktur. Hal ini sejalan dengan pendapat Irannezhad dan Faroqi (2023) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi digital dapat meningkatkan keamanan dan keandalan dokumen karena setiap perubahan data dapat ditelusuri dan terdokumentasi dengan baik. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya mempercepat dan meningkatkan akurasi proses, tetapi juga memberikan jaminan integritas dan keamanan data dokumen B/L yang dikelola. Indikator efektivitas dari pengaruh ini adalah tersedianya arsip dokumen digital yang terstruktur, terlindungi oleh sistem kontrol akses, dan dapat ditelusuri rekam jejaknya kapan pun dibutuhkan.

Berdasarkan analisis terhadap kesembilan aspek pengaruh di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* melalui sistem SIS pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang memberikan pengaruh yang signifikan dan menyeluruh dalam mengurangi terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen dalam kegiatan ekspor. Sistem SIS terbukti mampu mengurangi *human error*, mengatasi keterbatasan SDM, menyediakan prosedur

penanganan gangguan sistem, meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar pihak, memperbaiki akurasi data yang bersumber dari shipper, mengantisipasi perubahan jadwal kapal, mempercepat proses penerbitan dokumen B/L, meningkatkan kemampuan monitoring dan pelacakan status dokumen, serta memperkuat keamanan dan keandalan penyimpanan arsip dokumen.

Meskipun demikian, optimalisasi penerapan sistem SIS masih memerlukan perhatian berkelanjutan, terutama dalam hal peningkatan kapasitas SDM operasional, pemeliharaan stabilitas infrastruktur sistem dan konektivitas internet, serta peningkatan kepatuhan dan literasi digital shipper dalam menggunakan platform yang telah disediakan. Dengan penanganan yang berkelanjutan terhadap kendala-kendala tersebut, sistem SIS berpotensi bekerja secara lebih optimal dan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kualitas pengelolaan dokumen ekspor.

4.2.4. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading* Serta Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasinya

4.2.4.1 Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading*

Dalam melakukan penerapan digitalisasi pengelolaan dokumen *Bill of Lading* di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, penulis menemukan berbagai kendala yang dialami oleh perusahaan. Menurut Laudon dan Laudon (2018), penerapan digitalisasi dalam perusahaan sering menghadapi hambatan berupa kesiapan sumber daya manusia, biaya implementasi, serta perubahan budaya kerja organisasi.

Hal tersebut tidak berbeda jauh dengan kondisi yang ditemukan di lapangan, di mana kendala yang dihadapi oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang mencakup aspek infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, perubahan budaya kerja organisasi, biaya implementasi dan pemeliharaan sistem, serta keamanan data. Berikut adalah uraian kendala-kendala tersebut:

1. Infrastruktur Teknologi Dan Sistem Digital

Infrastruktur teknologi merupakan fondasi penting bagi keberhasilan penerapan digitalisasi. Menurut Laudon dan Laudon (2018), perusahaan memerlukan *server*, *hardware*, dan jaringan internet yang stabil dan andal untuk mendukung operasional sistem digital. Infrastruktur yang tidak memadai dapat menyebabkan sistem sering *offline* atau beroperasi lambat sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam proses pengelolaan dokumen. PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang menghadapi beberapa kendala infrastruktur yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Sistem SIS Eror atau Lamban

Penggunaan sistem SIS (*Shipping Information System*) di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang merupakan komponen utama dalam pengelolaan dokumen *Bill of Lading* secara digital. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem SIS kerap mengalami gangguan berupa *error* maupun berjalan dengan lambat, sehingga menghambat proses kerja staff operasional. Kondisi ini memaksa staff untuk menghentikan sementara pengerjaan dokumen digital dan beralih ke cara manual sebagai alternatif, yang pada akhirnya

berdampak pada efisiensi dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Hal ini sejalan dengan pernyataan Laudon dan Laudon (2018) bahwa infrastruktur yang tidak memadai dapat menyebabkan sistem tidak dapat beroperasi secara optimal dan sering terjadi gangguan teknis yang mengganggu kelancaran bisnis. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

“Dari internal mungkin human error lah ya dari kita staff yang kadang salah input atau ada typo penulisan juga, shipper sama kadang sistem kalau lagi eror jadinya kita harus kerjakan shipment nya secara manual dan kalau sistem lagi lemot pasti kita juga jadi lambat kerjanya”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

b. Server Terpusat Di Hongkong

Kendala infrastruktur lainnya yang dihadapi adalah keterbatasan penanganan masalah sistem, di mana *server*, sistem, dan infrastruktur IT untuk kawasan Asia seluruhnya terpusat di kantor pusat Asia yang berlokasi di Hongkong. Hal ini berarti bahwa apabila terjadi gangguan sistem, pihak PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang maupun kantor Indonesia tidak memiliki kewenangan untuk menangani permasalahan tersebut secara mandiri, melainkan harus melaporkan dan menunggu penanganan dari kantor pusat Hongkong. Proses ini tentu memakan waktu dan berpotensi menghambat jalannya proses pengiriman yang sedang berlangsung. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1:

“Pernah terjadi kendala sistem dari kita di Indonesia gak bisa handle kalau ada permasalahan sistem seperti itu jadi kita langsung lapor ke kantor Asia headquarter kita di Hongkong karena server, sistem dan IT itu berpusat disana untuk area Asia”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

c. Gangguan Koneksi Internet

Kendala infrastruktur lainnya yang dihadapi adalah keterbatasan penanganan masalah sistem, di mana *server*, sistem, dan infrastruktur IT untuk kawasan Asia seluruhnya terpusat di kantor pusat Asia yang berlokasi di Hongkong. Hal ini berarti bahwa apabila terjadi gangguan sistem, pihak PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang maupun kantor Indonesia tidak memiliki kewenangan untuk menangani permasalahan tersebut secara mandiri, melainkan harus melaporkan dan menunggu penanganan dari kantor pusat Hongkong. Proses ini tentu memakan waktu dan berpotensi menghambat jalannya proses pengiriman yang sedang berlangsung. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1:

“Pernah terjadi kendala sistem dari kita di Indonesia gak bisa handle kalau ada permasalahan sistem seperti itu jadi kita langsung lapor ke kantor Asia headquarter kita di Hongkong karena server, sistem dan IT itu berpusat disana untuk area Asia”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

2. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Menurut Laudon dan Laudon (2018), tidak semua karyawan memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup dalam menggunakan

sistem digital baru sehingga perusahaan perlu melakukan pelatihan dan penyesuaian terhadap penggunaan teknologi. Apabila karyawan tidak siap menghadapi teknologi baru, implementasi sistem akan mengalami hambatan dan sering terjadi kesalahan penggunaan yang dapat mengganggu operasional. Kondisi ini ditemukan pula di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, sebagaimana diuraikan berikut ini:

a. Kurangnya Jumlah Staff Operasional

Keterbatasan jumlah staff operasional menjadi salah satu kendala internal yang cukup signifikan. Saat ini, divisi operasional hanya ditangani oleh dua orang staff, sementara volume *shipment* yang harus ditangani sangat tinggi, mencakup *shipment freehand* maupun nominasi dari *agent* luar negeri. Kondisi ini menyebabkan staff operasional kerap mengalami kewalahan, terutama pada saat periode *peak season*, sehingga berpotensi meningkatkan risiko terjadinya kesalahan akibat berkurangnya ketelitian dalam pengerjaan dokumen. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

“Menurut aku kita tu di oprasional kurang orang banget kalau liat dari jumlah shipment yang banyak, sales aja ada 3 kita cuman 2 belum lagi dari shipment nominasi”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

b. *Human Error* dan Kompetensi Penggunaan Sistem

Kesalahan manusia atau *human error* merupakan faktor internal yang tidak dapat sepenuhnya dihindari dalam proses

pengelolaan dokumen. Kurangnya ketelitian dalam proses *input* data, kesalahan pengetikan (*typo*), serta kondisi staff yang kelelahan akibat beban kerja yang tinggi dapat memicu terjadinya kesalahan dalam pengisian data *Bill of Lading*. Selain itu, terdapat pula kesenjangan kompetensi digital pada staff dalam memanfaatkan seluruh fitur sistem SIS secara optimal. Apabila kesalahan tersebut baru terdeteksi setelah dokumen difinalisasi ke *shipping line*, perusahaan berisiko dikenakan denda revisi yang tidak sedikit. Hal ini sejalan dengan pernyataan Laudon dan Laudon (2018) bahwa kesenjangan kompetensi digital yang signifikan dapat mengakibatkan keterlambatan dan sering terjadi kesalahan penggunaan yang mengganggu operasional. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1:

“Kalau dari internal sendiri mungkin human error yang dimana itu kadang dari staff itu kurang teliti jadi ada salah”
(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

3. Perubahan Budaya Kerja Organisasi

Menurut Laudon dan Laudon (2018), resistensi dari karyawan yang telah terbiasa dengan metode manual sering terjadi dalam proses transformasi digital. Resistensi tersebut disebabkan oleh ketidaknyamanan dengan teknologi baru dan keinginan untuk mempertahankan cara kerja yang sudah familiar. Karyawan dan pelanggan yang resisten dapat menyebabkan implementasi sistem berjalan lambat dan tidak mencapai hasil yang optimal. Kondisi ini ditemukan di PT. M+R Forwarding

Indonesia Cabang Semarang, yaitu dari pihak *shipper* sebagai mitra eksternal, sebagaimana diuraikan berikut ini:

a. Ketidakmauan *Shipper* Menggunakan Sistem SIS

Kendala eksternal yang paling signifikan adalah rendahnya tingkat kepatuhan pihak *shipper* dalam menggunakan sistem SIS untuk proses *booking* pengiriman. Padahal, kantor pusat telah mewajibkan seluruh proses *booking* dilakukan melalui sistem demi menjaga ketertelusuran data dan arsip yang rapi. Karena banyak *shipper* yang lebih memilih cara manual dan enggan menggunakan sistem, staff operasional terpaksa harus mengisi data *booking* atas nama *shipper* secara mandiri. Hal ini mencerminkan resistensi terhadap perubahan sebagaimana dinyatakan oleh Laudon dan Laudon (2018) bahwa penolakan terhadap penggunaan teknologi baru merupakan hambatan utama dalam implementasi sistem digital.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-3:

“Karena shipper nya suka manual dan nggak mau ribet, jadi kerja dua kali. Itu sebenarnya bukan tanggung jawab kita, tapi ya mau nggak mau harus dilakukan biar data tetap terintegrasi. Jadi bisa dibilang penerapan sistemnya belum terlalu optimal, karena jadinya masih semi-manual cara kerjanya”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

b. Dokumen *Typo* dan Keterlambatan Pengiriman Dokumen

Selain ketidakmauan menggunakan sistem, pihak *shipper* juga kerap mengirimkan dokumen pendukung yang mengandung kesalahan pengetikan (*typo*) atau mengirimkan dokumen secara

mepet mendekati batas waktu. Dokumen yang mengandung *typo* dari *shipper* akan berdampak secara berantai terhadap seluruh dokumen terkait, termasuk dokumen *Bill of Lading*. Sementara keterlambatan pengiriman dokumen menyebabkan staff harus bekerja dalam kondisi terburu-buru, yang pada akhirnya meningkatkan potensi terjadinya kesalahan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

“Kadang shipper juga suka mepet-mepet ngirimin dokumen jadi kita buru-buru buat ngurusin nya jadi mungkin kewalahan dan jadi gak teliti”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

c. Penerapan Masih Bersifat Semi-Manual

Akibat dari ketidakpatuhan *shipper* dalam menggunakan sistem SIS, penerapan digitalisasi di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang masih bersifat semi-manual. Meskipun perusahaan telah memiliki sistem digital yang terintegrasi, namun dalam praktiknya staff operasional tetap harus melakukan sebagian proses secara manual, terutama dalam hal pengisian data *booking* yang seharusnya menjadi tanggung jawab *shipper*. Kondisi ini menyebabkan sistem tidak dapat bekerja secara optimal sebagaimana yang diharapkan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1:

“Jadi bisa dibilang belum terlalu optimal la penerapan nya karena jadinya masi semi manual kalau shipper gak mau ikut buat booking nya dari sistem maunya secara manual saja, yang memperberat staff kita”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

d. Staff Operasional Harus Bekerja Dua Kali

Sebagai konsekuensi langsung dari penerapan yang masih semi-manual, staff operasional harus mengerjakan proses *input data booking* dua kali: pertama mengerjakan tugas utama mereka sendiri, dan kedua mengisi data *booking* atas nama *shipper* yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawab mereka. Kondisi ini tidak hanya menambah beban kerja staff yang sudah terbatas, tetapi juga mengurangi efisiensi kerja secara keseluruhan dan meningkatkan risiko terjadinya kesalahan akibat kelelahan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2:

“Mau gak mau dari aku lagi yang harus mengisi booking shipper jadinya kerja dua kali dan itu bukan tanggung jawab aku sebenarnya”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

4. Biaya Implementasi dan Pemeliharaan Sistem

Menurut Laudon dan Laudon (2018), biaya investasi dalam penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* mencakup tidak hanya pengadaan *hardware* dan *software*, tetapi juga infrastruktur *cloud*, sistem *backup data*, pelatihan karyawan, dan layanan *consulting* yang memerlukan pemeliharaan berkelanjutan. Biaya pemeliharaan dan *upgrade* sistem akan terus berlanjut dalam jangka panjang, sehingga total pengeluaran menjadi sangat besar dan dapat menjadi hambatan serius bagi perusahaan. Dalam konteks PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, sistem SIS dikelola dan dikembangkan secara terpusat oleh kantor pusat Asia di

Hongkong, sehingga biaya pengembangan infrastruktur utama tidak secara langsung ditanggung oleh cabang.

Meskipun demikian, perusahaan tetap menghadapi biaya tidak langsung yang timbul akibat kondisi operasional yang belum optimal. Biaya tidak langsung tersebut meliputi biaya waktu kerja staff yang terbangun akibat pekerjaan double (input *booking* manual atas nama *shipper*), biaya *overtime* akibat beban kerja yang melebihi kapasitas SDM yang ada, serta biaya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dibutuhkan secara berkala agar staff dapat menggunakan sistem SIS secara optimal. Selain itu, ketergantungan pada sistem terpusat di Hongkong juga menimbulkan biaya tidak langsung berupa terhentinya operasional sementara saat sistem mengalami gangguan, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan pendapatan perusahaan. Hal ini sebagaimana dikonfirmasi oleh informan A-2:

“Sama yang menurut ku juga pengaruhnya buat meminimalisir kesalahan dan keterlambatan itu ya dari SDM kita juga yang kurang jadi kita berdua cape dan kewalahan kadang. Kalau ditambahkan orang, pasti bisa lebih optimal dan nggak terlalu stres”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

5. Keamanan Data

Menurut Laudon dan Laudon (2018), penggunaan sistem digital membuka peluang bagi ancaman keamanan seperti pencurian data, peretasan sistem, dan penyalahgunaan informasi sensitif. Dokumen *Bill of Lading* memiliki nilai komersial tinggi dan dapat menjadi target serangan *cyber* untuk melakukan penipuan (*fraud*) atau pencurian barang. Perusahaan

perlu menginvestasikan dalam sistem keamanan seperti *firewall*, *encryption*, dan *monitoring system* secara berkala untuk memastikan data tetap aman. Dalam konteks PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, aspek keamanan data menjadi perhatian mengingat seluruh data *shipment* dan dokumen ekspor tersimpan secara digital di dalam sistem SIS yang dikelola dari *server* terpusat di Hongkong. Kondisi ini menjadikan cabang tidak memiliki kendali langsung terhadap sistem keamanan data, sehingga ketergantungan sepenuhnya pada prosedur keamanan yang ditetapkan kantor pusat. Sebagaimana disampaikan oleh informan A-3:

“Diwajibkan dari pusat biar ada track record dan arsipnya untuk dokumen tersebut biar tersimpan aman di sistem”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang masih menghadapi berbagai hambatan yang selaras dengan kendala-kendala yang dikemukakan oleh Laudon dan Laudon (2018), yaitu kendala infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, perubahan budaya kerja organisasi, biaya implementasi dan pemeliharaan, serta keamanan data. Meskipun infrastruktur utama dikelola secara terpusat oleh kantor pusat, keterbatasan SDM, dan rendahnya kepatuhan *shipper*, menjadi perhatian utama yang perlu segera diatasi agar penerapan digitalisasi dapat berjalan secara lebih optimal.

4.2.4.2. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Penerapan Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading*

Beralihnya perusahaan dari cara manual menuju cara digital merupakan suatu bentuk implementasi transformasi digital yang bertujuan untuk memperbaiki pengelolaan data pada perusahaan, meningkatkan akurasi dokumen, dan meningkatkan produktivitas para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, berikut merupakan upaya yang dilakukan oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang dalam mengoptimalkan penerapan digitalisasi pengelolaan dokumen *Bill of Lading* yakni sebagai berikut:

1. Pelaporan kendala teknis ke kantor pusat dan penerapan *backup* manual

Sebagai respons terhadap kendala teknis yang meliputi sistem *SIS error*, koneksi internet yang terganggu, dan *server* yang terpusat di Hongkong, PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang menerapkan dua langkah utama. Pertama, setiap kendala sistem dilaporkan segera kepada kantor pusat Asia di Hongkong untuk ditangani. Pihak kantor pusat juga secara rutin meminta evaluasi, *feedback*, dan saran terkait sistem dari cabang. Kedua, perusahaan menerapkan prosedur *backup* manual berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga proses pengerjaan *shipment* tetap dapat berlanjut meski sistem mengalami gangguan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1 bahwa:

“Kalau memang ada kendala sistem ya lapor ke Hongkong dan biasanya segera ditangani dan dari pusat juga biasanya selalu

meminta evaluasi terkait sistem namun dari kita juga ada back up plan buat handle secara manual dulu”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

2. Evaluasi, Pelatihan, dan Pengembangan SOP

Dalam mengatasi kendala yang berkaitan dengan sumber daya manusia, perusahaan menerapkan serangkaian program pengembangan karyawan. Upaya tersebut meliputi evaluasi kinerja secara berkala, rapat mingguan untuk membahas permasalahan operasional dan mencari solusi bersama, serta pelatihan bagi staf untuk meningkatkan kompetensi dan ketelitian dalam pengerjaan dokumen. Selain itu, perusahaan juga menyusun *guidebook/SOP* sebagai panduan standar operasional yang dapat dijadikan acuan oleh staf dalam menjalankan tugasnya. Upaya-upaya tersebut terbukti berkontribusi terhadap penurunan tingkat kesalahan dan keterlambatan dokumen dari waktu ke waktu. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-2 bahwa:

“Kalau kendala dan kesalahan dari staff kita selalu ada evaluasi guidebook/SOP, rapat mingguan dan pelatihan hal tersebut berguna la buat kita biar bisa lebih paham dan baik lagi kerjanya”

(Wawancara informan A-2, 18 Mei 2026)

3. Koordinasi proaktif dan akomodasi shipper

Dalam menghadapi kendala yang bersumber dari pihak *shipper*, perusahaan melakukan koordinasi dan komunikasi proaktif kepada *shipper* agar mengirimkan dokumen tepat waktu, mengecek keakuratan dokumen sebelum dikirimkan, serta menggunakan sistem SIS untuk proses *booking*. Meskipun demikian, mengingat keberlangsungan bisnis sangat bergantung pada perolehan *shipment*, perusahaan juga terpaksa mengakomodasi

shipper yang masih menolak menggunakan sistem dengan cara mengisikan data *booking* secara manual atas nama *shipper* tersebut. Dengan demikian, data dapat tetap terintegrasi dalam sistem meskipun prosesnya membutuhkan kerja ekstra dari staf operasional. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-1 bahwa:

“Kalau terkait kesalahan shipper dan kurang Kerjasama ya kita mau tidak mau atasi sendiri dengan kerja dua kali, tapi mau bagaimana lagi serba salah daripada bisnis gak jalan karena kita gak dapat shipment”

(Wawancara informan A-1, 18 Mei 2026)

4. Optimalisasi Sistem dan Pengusulan Penambahan SDM

Untuk mengatasi kendala pada aspek metode kerja, perusahaan terus berupaya mendorong optimalisasi penggunaan sistem SIS dengan mendorong *shipper* untuk mulai menggunakan sistem secara bertahap. Selain itu, perusahaan juga mengusulkan penambahan jumlah staf operasional kepada manajemen guna mengurangi beban kerja yang tidak seimbang antara jumlah staf dan volume *shipment* yang harus ditangani. Dengan penambahan SDM, diharapkan seluruh proses dapat dikerjakan dengan lebih optimal, cermat, dan tidak ada staf yang harus merangkap pekerjaan yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawabnya. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan A-3 bahwa:

“Apalagi kalau dari shipper mau ikut Kerjasama pakai sistem ini, nanti sistemnya bisa bekerja secara optimal dan kita nggak perlu kerja dua kali. Mungkin kalau kita ditambahkan SDM-nya, bisa lebih optimal lagi kerjanya. Dengan tim yang lebih besar, kita bisa handle shipment yang banyak tanpa terlalu kewalahan”

(Wawancara informan A-3, 18 Mei 2026)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang menghadapi empat kelompok kendala utama dalam penerapan digitalisasi pengelolaan dokumen *Bill of Lading*, yaitu kendala teknis sistem, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kolaborasi pihak *shipper*, serta metode kerja yang masih semi-manual. Meskipun demikian, perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, mulai dari koordinasi dengan kantor pusat di Hongkong untuk penanganan masalah teknis, penerapan SOP *backup* manual, komunikasi proaktif dengan *shipper*, hingga program evaluasi dan pelatihan bagi staf secara berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan efektivitas penerapan digitalisasi guna mendukung kelancaran kegiatan ekspor secara keseluruhan.

4.3 Output Penelitian Terapan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang mengenai digitalisasi pengelolaan *House Bill of Lading* (B/L), ditemukan bahwa proses operasional pengelolaan dokumen ekspor masih menghadapi beberapa permasalahan krusial. Permasalahan tersebut meliputi *human error*, keterlambatan dokumen, jumlah SDM terbatas, gangguan sistem SIS, miskomunikasi antar pihak, serta rendahnya kepatuhan *shipper* dalam menggunakan sistem digital yang telah disediakan. Sebagai penelitian terapan (*applied research*), studi ini tidak hanya berhenti pada identifikasi permasalahan dan analisis faktor penyebabnya, tetapi juga diwajibkan menghasilkan *output* yang dapat langsung diimplementasikan oleh perusahaan sebagai solusi konkret. *Output*

penelitian terapan merupakan produk nyata yang memiliki nilai praktis dan aplikatif sehingga dapat langsung digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari.


Setelah melakukan kajian mendalam terhadap temuan penelitian, penulis *output* penelitian terapan, yakni Standard Operating Procedure (SOP) Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading*. Pemilihan *output* ini didasarkan pada kebutuhan nyata perusahaan yang teridentifikasi selama penelitian berlangsung. Penetapan *output* di atas didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Tabel Dasar Pemilihan *Output* Penelitian

Pertimbangan	SOP
Temuan Utama	Ditemukan ketiadaan SOP tertulis yang baku; staff mengandalkan kebiasaan dan ingatan, bukan panduan tertulis formal
Kebutuhan Perusahaan	Standarisasi cara kerja staff, pedoman <i>backup</i> manual saat gangguan sistem, dan dasar evaluasi kinerja
Sifat <i>Output</i>	Tertulis, rinci, dan dapat langsung dijadikan panduan operasional oleh staff
Kesesuaian Penelitian	Menjawab rumusan masalah 4: upaya perbaikan untuk mengoptimalkan digitalisasi B/L

Sumber : Data Diolah Penulis, 2026

Berikut ini disajikan Standard Operating Procedure (SOP) Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading* sebagai *output* penelitian terapan :

 M+R FORWARDING <small>Logistics connecting continents®</small>	PT.M+R FORWARDING INDONESIA STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE	No.	
		Revisi	
	SOP DIGITALISASI PENGELOLAAN <i>BILL OF LADING</i>	Tanggal	
	PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang	Hal	1 dari 7
STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) DIGITALISASI PENGELOLAAN <i>HOUSE BILL OF LADING</i>			
<p>I. Tujuan</p> <p>Standard Operating Procedure (SOP) adalah sekumpulan instruksi tertulis yang dibakukan untuk memandu pelaksanaan kegiatan operasional agar dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja resmi yang memastikan setiap anggota tim melaksanakan tugas dengan cara yang sama, mengurangi ambiguitas, dan meminimalisir potensi kesalahan.</p> <p>Tujuan penyusunan SOP dalam konteks penelitian ini dilatar belakangi oleh temuan lapangan yang menunjukkan bahwa PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang belum memiliki SOP tertulis yang baku dan komprehensif untuk proses digitalisasi pengelolaan B/L. Staff operasional lebih mengandalkan pengetahuan tidak tertulis (tacit knowledge) dan kebiasaan kerja yang diwariskan secara informal. Kondisi ini mengandung risiko tinggi, terutama ketika:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) terdapat pergantian atau penambahan staff baru. (2) sistem SIS mengalami gangguan dan diperlukan prosedur backup manual. (3) dibutuhkan standar evaluasi kinerja yang terukur dan objektif. 			

II. Ruang Lingkup

SOP ini mencakup seluruh rangkaian kegiatan dalam proses digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading*, mulai dari penerimaan shipment order dari shipper, pembuatan dan verifikasi draft B/L melalui sistem SIS, hingga distribusi dokumen B/L final kepada shipper sebelum keberangkatan kapal. SOP ini juga mencakup prosedur darurat (backup manual) yang harus diterapkan apabila sistem SIS mengalami gangguan.

III. Definisi

No.	Istilah	Definisi
1	<i>Bill of Lading</i> (B/L)	Dokumen pengangkutan laut yang berfungsi sebagai tanda terima barang, bukti kontrak pengangkutan, dan dokumen kepemilikan barang.
2	<i>Shipping Instruction</i> (SI)	Instruksi pengiriman yang diberikan oleh shipper/eksportir kepada freight forwarder sebagai dasar pembuatan B/L.
3	<i>Draft B/L</i>	Rancangan awal dokumen B/L yang harus diverifikasi dan disetujui sebelum diterbitkan secara final.
4	<i>Amendment</i>	Perubahan atau koreksi terhadap data dalam dokumen B/L yang telah diterbitkan.
5	<i>Shipping Line</i>	Perusahaan pelayaran yang menerbitkan Master <i>Bill of Lading</i> .
6	<i>Consignee</i>	Pihak penerima barang yang tercantum dalam dokumen B/L.
7	<i>Notify Party</i>	Pihak yang harus diberitahukan ketika barang tiba di pelabuhan tujuan.

IV. Referensi

1. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2023 tentang Kebijakan dan Pengaturan Ekspor.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 506.
3. International Chamber of Commerce (ICC) – Uniform Customs and Practice for Documentary Credits (UCP 600).
4. Kebijakan internal PT. M+R Forwarding Indonesia.

V. Pelaksana

Staff Operasional Ekspor, Sales, *Branch Manager*, *Shipper*, *Shipping Line*, EMKL/*Trucking*.

VI. Standar dan Ketentuan Umum

1. Seluruh proses *booking* shipment wajib dilakukan melalui sistem SIS oleh shipper. Apabila shipper tidak bersedia, staff operasional dapat mengisikan data atas nama shipper namun harus didokumentasikan.
2. Batas waktu (cut-off time) pengiriman kelengkapan dokumen oleh shipper adalah minimal 3 (tiga) hari kerja sebelum ETD kapal.
3. Verifikasi draft B/L oleh shipper harus diselesaikan minimal 1 (satu) hari kerja sebelum ETD kapal.
4. Setiap perubahan (amendment) pada dokumen B/L yang telah difinalisasi ke *shipping line* berpotensi dikenakan biaya. Oleh karena itu, verifikasi data harus dilakukan secara cermat sebelum finalisasi.
5. Apabila sistem SIS mengalami gangguan, staff operasional wajib mengaktifkan prosedur backup manual sesuai prosedur dan melaporkan gangguan ke IT Pusat Asia (Hongkong) dalam waktu maksimal 30 menit.

VII. Prosedur Operasional Standar

No.	Prosedur / Aktivitas	PIC	Waktu (Minimal)	Output / Dokumen
1	Penerimaan Shipment Order: Staff menerima shipment order dari shipper. Menginformasikan kepada shipper untuk melakukan input data booking melalui portal SIS dengan melampirkan: Invoice, Packing List, dan Shipping Instruction.	Staff Operasional / Shipper	H-5 ETD	Data booking pada sistem SIS
2	Verifikasi Data Booking: Staff memverifikasi kelengkapan dan keakuratan data yang diinput shipper di sistem. Apabila data tidak lengkap atau terdapat kesalahan, staff segera menghubungi shipper untuk melakukan perbaikan.	Staff Operasional	H-4 ETD	Checklist verifikasi data booking
3	Booking Ruang Kapal: Staff melakukan booking container dan space kapal kepada Shipping Line berdasarkan data yang telah diverifikasi. Dokumen yang diterima:	Staff Operasional	H-4 ETD	Booking Confirmation, DO, Draft M B/L

	Booking Confirmation, Delivery Order, Draft Master B/L.			
4	Koordinasi Pengiriman: Staff menentukan EMKL/Trucking untuk pengambilan container di depo. Melakukan koordinasi jadwal stuffing di gudang shipper. Memastikan container dibawa ke pelabuhan tepat waktu.	Staff Operasional	H-3 ETD	Stuffing Report
5	Pembaruan Status Sistem: Staff memperbarui seluruh informasi dan status progress shipment pada sistem SIS secara real-time. Memastikan transparansi data bagi semua pihak yang berkepentingan.	Staff Operasional	H-3 ETD	Status update di sistem SIS
6	Pembuatan Draft House B/L: Staff membuat Draft House <i>Bill of Lading</i> pada sistem SIS. Data dari tahap booking otomatis terintegrasi ke draft B/L. Sistem secara otomatis mendeteksi dan memberikan peringatan apabila terdapat ketidaksesuaian data antar dokumen.	Staff Operasional + Sistem SIS	H-2 ETD	Draft House B/L di sistem SIS
7	Verifikasi Internal Draft B/L: Staff melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap Draft B/L yang telah dibuat, memastikan konsistensi dengan: Invoice, Packing List, Booking Confirmation, dan Shipping Instruction. Apabila terdapat ketidaksesuaian, staff melakukan koreksi sebelum dikirimkan ke shipper.	Staff Operasional	H-2 ETD	Draft B/L terverifikasi
8	Pengiriman Draft ke Shipper: Staff mengupdate status pada sistem bahwa Draft B/L siap diverifikasi. Menginformasikan kepada shipper untuk mengunduh dan memeriksa Draft B/L melalui portal SIS.	Staff Operasional	H-2 ETD	Notifikasi kepada shipper
9	Verifikasi dan Approval Shipper: Shipper memeriksa Draft B/L secara menyeluruh. Apabila terdapat kesalahan, shipper mengajukan permintaan revisi melalui sistem. Apabila sudah benar, shipper mengklik tombol 'Approved' pada sistem SIS.	Shipper	H-1 ETD	Persetujuan (Approved) pada sistem

10	Penerbitan B/L Final: Setelah mendapat approval dari shipper, staff menerbitkan Dokumen B/L Final melalui sistem SIS.	Staff Operasional	H-1 ETD	B/L Final (dokumen resmi)
11	Distribusi B/L Final: Staff mendistribusikan B/L Final kepada shipper melalui tiga saluran: (a) Portal Website SIS, (b) E-mail, dan (c) Pengiriman Dokumen Fisik. Memastikan distribusi dilakukan sebelum ETD kapal.	Staff Operasional	Sebelum ETD	B/L Final diterima shipper
12	Dokumentasi dan Arsip: Staff memastikan seluruh dokumen tersimpan dengan rapi dan terarsip dalam sistem SIS. Melakukan pengecekan akhir bahwa semua proses telah terdokumentasi dengan baik.	Staff Operasional	H ETD	Arsip digital di sistem SIS

VIII. Prosedur Darurat : Backup Manual Saat Gangguan Sistem SIS

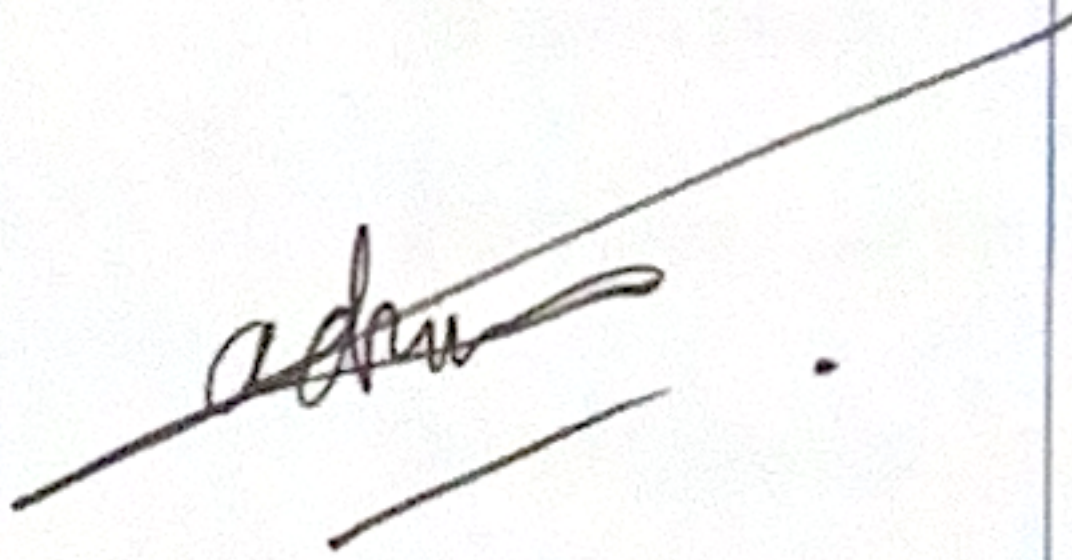
Apabila sistem SIS mengalami gangguan (error, down, atau koneksi internet terganggu), staff operasional wajib menjalankan prosedur darurat berikut:

1. Identifikasi dan Pelaporan: Staff segera mengidentifikasi jenis gangguan yang terjadi dan melaporkannya kepada Branch Manager. Branch Manager melaporkan gangguan kepada IT Pusat Asia (Hongkong) dalam waktu maksimal 30 menit disertai deskripsi masalah.
2. Aktivasi Backup Manual: Staff mengaktifkan proses pengerjaan secara manual menggunakan formulir fisik dan template B/L yang telah disiapkan. Prioritaskan penyelesaian shipment yang mendekati ETD.
3. Dokumentasi Manual: Seluruh proses yang dikerjakan secara manual harus dicatat dengan rapi, termasuk timestamp, data shipment, dan nama staff yang mengerjakan.
4. Pemulihan dan Sinkronisasi: Setelah sistem kembali normal, staff segera menginput dan mensinkronisasikan semua data yang dikerjakan secara manual ke dalam sistem SIS.
5. Evaluasi Insiden: Branch Manager mencatat insiden gangguan sistem dan melaporkan evaluasi kepada kantor pusat sebagai bahan perbaikan sistem ke depan.

IX. Panduan Koordinasi Dengan Shipper

Mengingat rendahnya tingkat kepatuhan shipper dalam menggunakan sistem SIS merupakan salah satu kendala utama yang teridentifikasi dalam penelitian ini, SOP ini juga memuat panduan khusus untuk koordinasi dengan shipper:

Situasi	Tindakan yang Diambil
Shipper bersedia menggunakan sistem SIS	Berikan panduan singkat penggunaan sistem SIS kepada shipper. Pastikan shipper memiliki akun dan akses yang aktif ke portal SIS sebelum proses dimulai.
Shipper menolak menggunakan sistem SIS	Staff operasional mengisikan data booking atas nama shipper di sistem SIS berdasarkan dokumen fisik/email yang dikirimkan oleh shipper. Catat dalam formulir khusus bahwa input dilakukan oleh staff dan bukan oleh shipper langsung.
Shipper terlambat mengirimkan dokumen	Hubungi shipper segera dan ingatkan batas waktu (cut-off time). Koordinasikan dengan manajemen apabila keterlambatan berpotensi melewati ETD. Pertimbangkan opsi rolling ke jadwal kapal berikutnya apabila diperlukan.
Dokumen shipper mengandung kesalahan (typo)	Secepatnya informasikan kepada shipper untuk mengirimkan dokumen yang telah diperbaiki. Jangan memproses B/L berdasarkan dokumen yang mengandung kesalahan. Minta konfirmasi tertulis (via email/sistem) atas setiap perubahan data.
Jadwal kapal berubah lebih awal (ETD dimajukan)	Informasikan perubahan jadwal kepada shipper sesegera mungkin setelah menerima konfirmasi dari shipping line. Minta shipper untuk mempercepat penyelesaian dokumen. Lakukan koordinasi intensif hingga seluruh proses dapat diselesaikan sebelum ETD baru.

Dibuat Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disetujui Oleh:
		
Adrian Stevano P	Dewi Nur Sundarwati	Sigit Cahyono
Mahasiswa	Staff Operasional	Branch Manager

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai “Digitalisasi Pengelolaan *Bill of Lading* pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian mengenai digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang mengungkapkan bahwa perusahaan telah menerapkan sistem *Shipping Information System* (SIS) untuk mengelola dokumen ekspor secara digital. Sistem ini mengintegrasikan seluruh tahapan proses pengiriman dari tahap *booking* hingga penerbitan dokumen final, sehingga memungkinkan proses yang lebih terkoneksi dan terintegrasi. Penelitian mengidentifikasi bahwa masalah kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* disebabkan oleh enam faktor utama yaitu, *human error*, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis pada sistem SIS serta ketergantungan pada server yang terpusat di Hongkong, kendala komunikasi dan koordinasi antar pihak, kesalahan yang bersumber dari pihak shipper, dan perubahan jadwal keberangkatan kapal.
2. Penerapan digitalisasi melalui sistem SIS terbukti memberikan dampak yang signifikan dalam mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Sistem ini secara otomatis mengintegrasikan data dari tahap *booking* ke dalam draft *Bill of Lading*, sehingga risiko kesalahan pengetikan dapat diminimalisir.

Selain itu, sistem memberikan peringatan apabila terdapat ketidaksesuaian data antar dokumen sebelum dokumen diterbitkan, serta meningkatkan efisiensi waktu kerja staff, transparansi komunikasi antar pihak juga meningkat karena semua pihak dapat memantau progress pengiriman secara *real-time* melalui sistem.

3. Perusahaan menghadapi berbagai kendala dalam penerapan digitalisasi. Kendala teknis sistem SIS, koneksi internet, dan server terpusat di Hongkong yang menghambat penanganan masalah secara lokal, keterbatasan SDM, tingkat kepatuhan shipper dalam menggunakan sistem SIS, serta kesalahan dokumen dari shipper dan waktu penyerahan yang lama.
4. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, perusahaan telah melakukan berbagai upaya. Pelaporan kendala teknis ke kantor pusat Hongkong, menerapkan prosedur *backup* manual saat sistem mengalami gangguan sehingga proses pengelolaan dokumen tetap dapat berlanjut, program evaluasi, pelatihan, dan pengembangan juga terus dilakukan untuk meningkatkan kompetensi dan ketelitian staff. Komunikasi proaktif dengan shipper juga diterapkan untuk memastikan pengiriman dokumen tepat waktu dan dengan akurasi yang tinggi. Penulis juga menyusun Standard Operating Procedure (SOP) Digitalisasi Pengelolaan *Bill of Lading* yang komprehensif sebagai *output* penelitian terapan, mengingat sebelumnya staff lebih mengandalkan pengetahuan tidak tertulis dan kebiasaan kerja yang diwariskan secara informal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang yaitu :

1. Perusahaan harus segera menambahkan jumlah staff operasional untuk menyeimbangkan beban kerja yang saat ini hanya ditanggung oleh dua orang. Peningkatan sumber daya manusia ini sangat penting mengingat volume *shipment* yang terus meningkat, terutama pada periode *peak season*, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan akibat kelelahan dan kurangnya fokus.
2. Perusahaan perlu mendorong kepatuhan shipper dalam menggunakan sistem SIS melalui sosialisasi yang lebih intensif dan pemberian insentif atau disinsentif yang jelas. Hal ini penting agar penerapan digitalisasi dapat optimal dan tidak lagi bersifat semi-manual. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pelatihan singkat tentang cara penggunaan sistem SIS, sehingga shipper merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakannya.
3. Infrastruktur IT perlu ditingkatkan dengan memperkuat koneksi internet dan mempertimbangkan optimalisasi sistem SIS. Penanganan masalah teknis yang lebih cepat dan responsif, serta mempertimbangkan kemungkinan *local support* untuk *troubleshooting*. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan alternatif *backup* internet untuk menghindari downtime yang berkepanjangan.

4. Implementasi SOP Digitalisasi Pengelolaan *Bill of Lading* yang telah disusun harus dilakukan secara konsisten dan menyeluruh. SOP ini harus menjadi panduan baku bagi seluruh staff operasional, dan evaluasi terhadap kepatuhan dan efektivitas SOP harus dilakukan secara berkala. Sosialisasi SOP juga perlu dilakukan kepada semua pihak yang terlibat, tidak hanya staff internal tetapi juga shipper dan pihak-pihak eksternal lainnya.
5. Perusahaan perlu memperkuat komunikasi dan koordinasi dengan shipper melalui pengecekan rutin terhadap dokumen yang dikirimkan, pengingat mengenai batas waktu (*cut-off time*), dan penyediaan template atau *checklist* untuk memudahkan shipper dalam mempersiapkan dokumen yang akurat dan lengkap. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dapat semakin optimal dan memberikan kontribusi yang lebih maksimal terhadap kelancaran kegiatan ekspor dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, E. (2017). *Transformasi Digital: Komponen dan Strategi Digitalisasi dalam Organisasi*. Penerbit Informatika.
- Amir, M. S. (2004). *Ekspor impor: Teori dan penerapannya*. PPM.
- Amir, M. S. (2017). *Seluk beluk dan teknik perdagangan luar negeri* (Seri umum No. 2). PPM.
- Atmoko, T. D. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Widya Bhakti Perkasa.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2019). *Supply Chain Logistics Management* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Branch, A. E. (2006). *Export Practice and Management* (5th ed.). Thomson Learning.
- Branch, A. E. (2007). *Elements of Shipping* (8th ed.). Routledge.
- Branch, A. E. (2009). *Export Practice and Management*. South-Western Cengage Learning.
- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. In K. B. Jensen, E. W. Rothenbuhler, J. D. Pooley, & R. T. Craig (Eds.), *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*. Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118766804.wbiect111>
- Carbaugh, R. J. (2019). *International Economics* (16th ed.). Cengage Learning.
- Casanova, L., Morales-Raya, M., & Niklitschek, M. (2022). Trade digitalization and its impact on international trade documentation processing: A systematic review. *Journal of International Trade and Logistics*, 15(2), 45–67. <https://doi.org/10.1016/j.jitl.2022.04.003>
- Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management* (5th ed.). Pearson Education.
- Fadlilah, A. H., Nurfitra, R., & Khadijah. (2025). Pengelolaan data dan dokumen impor dalam mendukung efisiensi logistik di PT Danisindo Semesta Logistik Batam. *Jurnal Logistik dan Manajemen Bisnis*, 12(1), 45–59.
- Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés (FIATA). (2020). *FIATA Model Rules for Freight Forwarding Services*. FIATA.

- Gavrilov, V., Ushakov, R., Khamkhoeva, L., Kumalagov, N., & Littih, I. (2023). Comparative legal study defining the bill of lading significance in maritime transport of goods. *Transport and Telecommunication*, 24(3), 187–196. <https://doi.org/10.2478/ttj-2023-0015>
- Hamdani, E. (2012). *Seluk-Beluk Perdagangan Ekspor-Import: Seri Panduan Bisnis Internasional* (3rd ed.). Bushido.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (11th ed.). Prentice Hall.
- Hinkelman, E. G. (2002). *Dictionary of International Trade* (4th ed.). World Trade Press.
- Hinkelman, E. G. (2009). *A Short Course in International Trade Documentation: The Documents of International Trade* (6th ed.). World Trade Press.
- Hummels, D. (2007). Transportation costs and international trade in the second era of globalization. *Journal of Economic Perspectives*, 21(3), 131–154. <https://doi.org/10.1257/jep.21.3.131>
- Inan, F. A., & Bititci, U. (2015). Performance measurement system integration with inter-organisational relationships: Developing a conceptual framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 64(1), 3–22. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-04-2013-0070>
- International Chamber of Commerce (ICC). (2020). *ICC Rules for Documentary Credits UCP 600*. ICC Publishing.
- Irannezhad, E., & Faroqi, G. (2023). Digital transformation in maritime trade documentation: Enhancing traceability of Bill of Lading in export operations. *Maritime Policy & Management*, 50(4), 456–472. <https://doi.org/10.1080/03088839.2023.2173624>
- Jasim Ahamed, M. F., Hassan, M., Abdullah, S., & Rahman, A. (2026). Digital validation and automation in export-import documentation: A study on reducing documentation errors in maritime trade. *Journal of International Logistics and Trade*, 24(1), 23–41.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Sistem Informasi Manajemen: Pemahaman dan Aplikasi* (5th ed.). Andi Publisher.
- Jumriani, Umar, L. H., & Jadu, L. Y. (2025). Analisis kendala dalam proses pengurusan dokumen muatan di perusahaan freight forwarding. *Jurnal Logistik Indonesia*, 9(1), 67–82.
- Konings, J., & Thijs, S. (2017). Digital document verification systems in international trade: Improving coordination among stakeholders and

- reducing interpretation errors. *International Trade Journal*, 31(5), 445–462. <https://doi.org/10.1080/08853908.2017.1332427>
- Kristiyanti, M., Rosita, N. D., Hermawati, R., Khamdilah, A., Kundori, & Mawardi, K. (2024). Digitalization on import document activities: Electronic delivery orders and service quality in maritime ports. *Journal of International Maritime Safety, Environmental Affairs, and Shipping*, 8(2), 112–128. <https://doi.org/10.1080/25725084.2024.2164882>
- Krugman, P. R. (1995). Growing world trade: Causes and consequences. *Brookings Papers on Economic Activity*, 1995(1), 327–362. <https://doi.org/10.2307/2534577>
- Krugman, P. R., & Obstfeld, M. (2018). *International Economics: Theory & Policy* (11th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Mawardi, K. (2022). Analisis faktor yang mempengaruhi kinerja operasional perusahaan freight forwarding dalam menunjang kegiatan ekspor. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 88–103.
- McLeod, R., & Schell, G. P. (2015). *Sistem Informasi Manajemen* (10th ed.). Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Notteboom, T., Pallis, A., & Rodrigue, J. P. (2020). *Port Economics, Management and Policy*. Routledge.
- Nurfita, R., Khadijah, & Fadlilah, A. H. (2025). Pengelolaan data dan dokumen impor dalam mendukung efisiensi logistik di PT Danisindo Semesta Logistik Batam. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Logistik*, 7(1), 35–48.
- Plomaritou, E., & Jeropoulos, D. (2022). Digitalization of shipping documentation: Enhancing the quality and accuracy of maritime transport documents. *Journal of Shipping and Trade*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.1186/s41072-022-00124-5>
- Porter, M. E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. Free Press.

- Ricardo, D. (1817). *On the Principles of Political Economy and Taxation*. John Murray.
- Royzaldi, Sabila, F. H., & Siregar, N. S. (2024). Peranan freight forwarding dalam pengurusan dokumen ekspor pada PT. Samudera Lautan Luas Medan. *Jurnal Logistik dan Distribusi Indonesia*, 8(2), 123–138.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2017). *The Handbook of Logistics and Distribution Management* (6th ed.). Kogan Page.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publishing.
- Salvatore, D. (2014). *International Economics* (11th ed.). John Wiley & Sons.
- Schmitthoff, C. M. (2007). *Schmitthoff's Export Trade: The Law and Practice of International Trade* (11th ed.). Sweet & Maxwell.
- Shidqi, M. F., Darmastuti, I., & Wicaksono, B. S. (2023). Pengaruh digitalisasi sistem perusahaan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 12(4), 1–12.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Smith, A. (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. W. Strahan & T. Cadell.
- Stopford, M. (2009). *Maritime Economics* (3rd ed.). Routledge.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarman. (2019). *Pengantar Teknologi Informasi*. Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Maiestas Publishing.
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). (2020). *Review of Maritime Transport 2020*. United Nations Publications. <https://doi.org/10.18356/9789210047586>
- Vasconcellos, L. H. R., & Oliveira, M. V. F. (2019). Digitalization and transparency in international trade documentation: Improving coordination and reducing

communication errors. *Gestão & Regionalidade*, 35(105), 102–115.
<https://doi.org/10.13037/gr.vol35n105.5183>

World Bank. (2020). *World Development Report 2020: Trading for Development in the Age of Global Value Chains*. World Bank Publications.
<https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1457-0>

World Trade Organization (WTO). (2022). *World Trade Report 2022: Climate Change and International Trade*. WTO Publications.

Zhu, X., Cui, Z., & Zhang, P. (2022). The role of electronic bill of lading and challenges to the current legal framework. *Journal of Maritime Law & Commerce*, 53(2), 123–145.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara

Kode Informan : A-1

Jabatan : Branch Manager

Tanggal : 18 May 2026

Lokasi Wawancara : Kantor PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana alur kegiatan ekspor yang dilakukan di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang ?	Untuk alur ekspor sendiri sama seperti alur ekspor pada umumnya yang dimana kita terima orderan dari <i>shipper</i> atau <i>costumer</i> untuk pengiriman kemana, dari <i>shipper</i> juga menyertakan ke kita dokumen pendukung seperti <i>Packing List</i> , <i>SI</i> , <i>Invoice</i> , dan lain-lain dan juga kita komunikasi dengan agent yang di <i>POD</i> , lalu dari kita akan atur pengirimana mulai dari penentuan <i>EMKL</i> , pelayaran serta proses <i>clearence</i> di beacukai hingga kewajiban kita selesai sesuai persetujuan, begitu kurang lebih secara singkatnya
2.	Bagaimana proses pengelolaan <i>Bill of Lading</i> seacara digital, dan Bagaimana alur input data <i>Bill of Lading</i> pada sistem digital perusahaan ?	Untuk pengelolaan <i>B/L</i> kita sudah menggunakan sistem internal perusahaan namanya “ <i>SIS</i> ” yang dimana terintegrasi nantinya proses dari awal <i>shipper input</i> data dan dokumen pendukung ekspor mereka nanti secara otomatis informasinya terintegrasi dan otomatis <i>terinput</i> ke dalam informasi data di dalam <i>B/L</i> .
3.	Siapa saja pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan digital <i>Bill of Lading</i> ?	Untuk pihak yang terlibat yang pasti <i>sales</i> , <i>staff</i> oprasional, dan <i>shipper</i> tentunya.
4.	Bagaimana proses verifikasi dan pengecekan data dalam sistem digital ?	Untuk proses verifikasi setelah dari pihak kami merasa data sudah sesuai kami mengirimkan <i>draft B/L</i> kepada <i>shipper</i> untuk dicek kembali sebagai tahap verifikasi akhir sebelum difinalisasi dan diproses lebih lanjut, tapi kalau dari sistem apabila emang dari awal data dan dokumen dari <i>shipper</i> ada yang salah atau tidak sesuai dari sistem otomatis ada peringatan ada data yang beda gitu.

5.	Kesalahan apa saja yang paling sering terjadi pada dokumen <i>Bill of Lading</i> ?	Kalau kesalahan yang paling sering itu kesalahan <i>input</i> data dari pihak kita maupun dari <i>shipper</i> karena data dari <i>shipper</i> kita pakai juga buat pembuatan dokumen-dokumen lainnya jadi efek domino kalau ada yang salah atau <i>typo</i> penulisan.
6.	Faktor internal dan eksternal apa saja yang menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dokumen <i>Bill of Lading</i> ?	Kalau dari internal sendiri mungkin <i>human error</i> yang dimana itu kadang dari staff itu kurang teliti jadi ada salah, atau <i>miscom</i> kecil ya dari staff kita atau mungkin sistem kalau lagi eror atau down, dari eksternal ya dari <i>shipper</i> itu sendiri yang kurang teliti atau malas buat melakukan booking dari sistem sehingga staff kita harus kerja dua kali karena mereka lebih suka secara manual karena gak mau ribet.
7.	Apakah kesalahan dan keterlambatan data dari <i>shipper</i> atau customer sering terjadi ?	Pernah terjadi sekali-sekali biasanya saat shipment kita lagi padat, tapi biasanya dapat diatasi dengan baik sama staff kita karena mereka manage waktu dan kerjanya cepet.
8.	Bagaimana pengaruh penerapan digitalisasi dalam pengelolaan <i>Bill of Lading</i> terhadap pengurangan kesalahan dan keterlambatan dokumen, peningkatan ketepatan data dokumen ekspor, percepatan proses penerbitan <i>Bill of Lading</i> , serta efisiensi waktu kerja dan komunikasi karyawan ? Apakah setelah sistem digital diterapkan terjadi penurunan tingkat kesalahan dokumen dalam kegiatan ekspor ?	Setelah ada digitalisasi dan sistem ini yang pasti jumlah kesalahan dan keterlambatan berkurang karena sistem yang sangat membantu untuk <i>staff</i> kita dapat bekerja lebih cepat dan tepat, dan komunikasi antar <i>staff</i> dan <i>shipper</i> juga lebih lancar karena lebih transparan, selama dari <i>shipper</i> dapat bekerjasama dengan baik sistemnya bisa bekerja secara optimal dan sesuai. Setelah ada sistem digital ini memang jauh lebih menurun tingkat kesalahannya apabila dibandingkan dengan sistem manual.
9.	Kendala apa saja yang dihadapi perusahaan dalam penerapan digitalisasi <i>Bill of Lading</i> ? Dan Apakah pernah terjadi gangguan sistem, serta Bagaimana perusahaan menghadapi kendala teknis pada sistem digital?	Kalau kendala penerapan selain kendala internet, sistem eror atau lemot, yang utama ya dari <i>shipper</i> yang gak bisa Kerjasama untuk melakukan booking dari sistem sementara dari pusat mewajibkan booking harus dari sistem, sehingga mau tidak mau dari staff kami lagi yang harus mengisi booking <i>shipper</i> tersebut jadi mereka kerja dua kali yang dimana

		<p>seharusnya itu bukan tanggung jawab mereka buat mengisi data booking itu. Jadi bisa dibilang belum terlalu optimal la penerapannya karena jadinya masi semi manual kalau shipper gak mau ikut buat bookingnya dari sistem maunya secara manual saja, yang memperberat staff kita. Tapi mau bagaimana lagi serba salah daripada bisnis gak jalan karena kita gak dapat shipment. Pernah terjadi kendala sistem dari kita di Indonesia gak bisa handle kalau ada permasalahan sistem seperti itu jadi kita langsung lapor ke kantor asia headquarter kita di hongkong karena server, sistem dan IT itu berpusat disana untuk area asia jadi ya kita langsung laporkan ke hongkong. Kalau lagi seperti itu pasti memakan waktu dan mau tidak mau kalau memang ada shipment yang memang harus segera di proses harus dikerjakan secara manual.</p>
10.	<p>Bagaimana upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang ada ?</p>	<p>Seprti yang saya bilang tadi kita kalau memang ada kendala sistem ya lapor ke hongkong dan biasanya segera ditangani dan dari pusat juga biasanya selalu meminta evaluasi terkait sistem namun dari kita juga ada back up plant buat handle secara manual dulu, kalau terkait kesalahan shipper dan kurang Kerjasama ya kita mau tidak mau atasi sendiri dengan kerja dua kali, kalau kesalahan dari staff selalu ada evaluasi dan pelatihan dan berpengaruh terhadap angka kesalahan dan keterlambatan yang semakin turun.</p>

Kode Informan : A-2
 Jabatan : Staff Operasional
 Tanggal : 18 May 2026
 Lokasi Wawancara : Kantor PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana alur kegiatan ekspor yang dilakukan di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang ?	Kalau untuk shipment ekspor itu ada dua yang satu freehand yang satu nominasi, yang freehand itu kita dapat dari sales kalau nominasi itu dari agent kita yang nunjuk kita di luar negeri. Untuk alurnya si sama kita terima <i>Packing List</i> , SI dan dokumen lainnya dari shipper, komunikasi ke agent, booking space, atur EMKL, stuffing, perizinan, clearence terus jalanin aja proses-proses lainnya sampai shipment selesai sesuai dengan term dan kesepakatan yang ada.
2.	Bagaimana proses pengelolaan <i>Bill of Lading</i> secara digital, dan bagaimana alur input data <i>Bill of Lading</i> pada sistem digital perusahaan ?	Pertama-tama jenis B/L ada dua yaitu <i>Master Bill of Lading</i> (M B/L) dari pelayaran dan <i>House Bill Of Lading</i> (H B/L) dari Forwarding. Pengelolaan B/L pada proses dan prosedur ekspor untung nya kita udah ada sistem internal perusahaan yang bisa mempermudah tapi ada plus minusnya si dikita sebagai staff. Untuk alur penginputannya itu bisa otomatis terintegrasi nanti data B/L nya di akhir kalau tahapan-tahapan sebelumnya dan dokumen lainnya itu di isi semua di sitem baik dari shipper atau kita secara lengkap jadi kita gak perlu buat dokumen secara manual jadi kita dari oprasional bisa fokus manage hal-hal lainnya nggak terlalu makan waktu di pembuatan dokumen jadi bisa lebih efisien waktunya dan akurat juga datanya.
3.	Siapa saja pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan digital <i>Bill of Lading</i> ?	Shipper, Staff oprasional, agent, buyer, sama sales si paling tapi yang paling terlibat si kita ya.

4.	Bagaimana proses verifikasi dan pengecekan data dalam sistem digital ?	Untungnya karena udah ada sistem, sistem tuh bisa bantu juga untuk cek apa ada data yang gak sesuai asalkan tahapan nya dari awal tu disistem lengkap di isi biar terintegrasi sampai akhir, berguna banget buat ngecek-ngecek typo atau salah-salah angka. Dan kita juga sebelu finalisasi ngirim ke shipper buat dicek sama mereka udah sesuai apa belum jadi shipper yang confirm terakhir kelengkapan dokumen B/L nya masi ada yang salah apa udah aman
5.	Kesalahan apa saja yang paling sering terjadi pada dokumen <i>Bill of Lading</i> ?	Biasanya si typo penulisan, atau ada angka yang beda dari informasi yang ada di dokumen sama faktanya di lapangan, kalau case kaya gitu dan udah di finalisasi ke shipping line biasanya buat revisi pasti kita kena denda. Tapi kadang dari shipper juga data di awal nya suka salah jadi semuanya ikut salah karena kita juga ngikut dari dokumen yang mereka kasi ke kita.
6.	Faktor internal dan eksternal apa saja yang menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dokumen <i>Bill of Lading</i> ?	Dari internal mungkin human eror lah ya dari kita staff yang kadang salah input atau ada typo penulisan juga, sama sales atau shipper sama kadang sistem kalau lagi eror atau down, kalau dari eksternal bisa dari shipper yang ngirim dokumen nya typo jadi semua nya juga typo kadang mereka juga gak ngecek finalisasinya, sistme SIS nya kita juga jadi gak optimal kerjanya karena shipper gak ngisi booking dari sistem jadi kita harus kerja dua kali untuk isi bookingnya biar data nya bisa terintegrasi karena kebanyakan shipper masi gak paham sama suka yang cara manual aja, atau kadang shipper juga suka mepet-mepet ngirimin dokumen jadi kita buru-buru buat ngurusin nya jadi mungkin kewalahan dan jadi gak teliti apa lagi menurut aku kita tu di oprasional kurang orang banget kalau liat dari jumlah shipment yang banyak sales aja ada 3 kita cumin 2 belum lagi dari shipment nominasu, sama kadang dari pelayaran kapalnya bisa maju jadi harus pinter-pinter kita manage deadline nya ke shipper jangan mepet-mepet dari ETD kapal nya incase kapal nya maju.

7.	Apakah kesalahan dan keterlambatan data dari shipper atau customer sering terjadi ?	Lumayan sering si apalagi shipper sering ngirim nya mepet, dan sering salah-salah tapi pinter-pinter kita aja buat manage waktunya ke shipper, biar gak jadi kita terus yang kewalahan karena kita kurang orang dan shipment kita banyak.
8.	Bagaimana pengaruh penerapan digitalisasi dalam pengelolaan <i>Bill of Lading</i> terhadap pengurangan kesalahan dan keterlambatan dokumen, peningkatan ketepatan data dokumen ekspor, percepatan proses penerbitan <i>Bill of Lading</i> , serta efisiensi waktu kerja dan komunikasi karyawan ? Apakah setelah sistem digital diterapkan terjadi penurunan tingkat kesalahan dokumen dalam kegiatan ekspor ?	Setelah ada digitalisasi dan sistem ini kita sebagai karyawan kebantu banget si dan yang pasti jumlah kesalahan dan keterlambatan berkurang jadi kita bisa kerja lebih cepat dan tepat, dan komunikasi antar <i>staff</i> dan <i>shipper</i> juga lebih lancer karena lebih transparan, apalagi kalau dari <i>shipper</i> mau ikut juga pake sistem ini biar sistemnya bisa bekerja secara optimal dan kita gak kerja dua kali sama mungkin kalau kita SDM nya ditambah bisa lebih optimal lagi. Setelah ada sistem digital ini memang jauh lebih menurun tingkat kesalahannya apabila dibandingkan dengan sistem manual dari aku sendiri juga jadi kebantu dan lebih jarang aja ada salah-salah atau typo.
9.	Kendala apa saja yang dihadapi perusahaan dalam penerapan digitalisasi <i>Bill of Lading</i> ? Dan Apakah pernah terjadi gangguan sistem, serta Bagaimana perusahaan menghadapi kendala teknis pada sistem digital?	Kalau kendala penerapan si yang paling umum paling kendala internet, sistem kalau lagi eror atau lemot, kalau kendala utama ya dari shipper yang gak bisa buat ikut kerjasama pake sistem ini buat booking dari sistem sementara itu diwajibkan dari pusat biar ada track record dan arsipnya. Tapi karena shipper suka manual dan gak mau ribet mau gak mau dari aku lagi yang harus mengisi booking shipper jadinya kerja dua kali dan itu bukan tanggung jawab aku sebenarnya. Jadi bisa dibilang belum terlalu optimal la penerapan nya karena jadinya masi semi manual kita kerjanya. Sama yang menurut ku juga pengaruhnya buat meminimalisir kesalahan dan keterlamabatan itu ya dari SDM kita juga yang kurang jadi kita berdua cape dan kewalahan kadang. Kalau kendala sistem pernah si kejadian tapi dari kita di semarang bahkan di Indonesia tuh gak bisa handle jadi kita langsung lapor ke pusat asia di hongkong buat diperbaiki karena server,

		sistem dan IT itu berpusat disana untuk area asia jadi ya kita langsung laporkan ke hongkong. Tapi kita masi bisa backup aja secara manual buat proses pengerjaan shipment nya karena kita juga paham SOP nya kalau ada kendala dan langsung dialihkan ke pengerjaan secara manual.
10.	Bagaimana upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang ada ?	Kalau ada kendala sistem ya lapor ke hongkong dan biasanya segera ditangani dari mereka juga biasanya selalu meminta evaluasi, feedback, dan saran terkait sistem namun dari kita juga ada SOP buat handle secara manual kalau ada kendala seperti itu. Kalau kendala karena shipper yang kurang Kerjasama jujur bingung mau gimana Namanya juga jalanin bisnis ya kita mau tidak mau atasi sendiri dengan kerja dua kali itu, kalau kendala dan kesalahan dari staff kita selalu ada evaluasi, guidebook/SOP, rapat mingguan dan pelatihan hal tersebut berguna la buat kita biar bisa lebih paham dan baik lagi kerjanya.

Kode Informan : A-3

Jabatan : Staff Operasional

Tanggal : 18 May 2026

Lokasi Wawancara : Kantor PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana alur kegiatan ekspor yang dilakukan di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang ?	Dalam kegiatan shipment ekspor terdapat dua jenis pengiriman, yaitu freehand dan nominasi. Shipment freehand diperoleh melalui pihak sales, sedangkan shipment nominasi berasal dari agent luar negeri yang menunjuk perusahaan untuk menangani pengiriman tersebut. Secara umum, alur proses keduanya hampir sama, dimulai dari penerimaan <i>Packing List</i> , Shipping Instruction (SI) dan dokumen pendukung lainnya dari shipper. Selanjutnya dilakukan komunikasi dengan agent, booking space kapal, pengaturan EMKL, proses stuffing, pengurusan

		perizinan dan clearance, hingga menjalankan seluruh tahapan ekspor lainnya sampai proses shipment selesai sesuai dengan term dan kesepakatan yang telah ditentukan.
2.	Bagaimana proses pengelolaan <i>Bill of Lading</i> secara digital, dan Bagaimana alur input data <i>Bill of Lading</i> pada sistem digital perusahaan ?	<p>Pertama Alur penerbitan B/L dimulai dari dokumen, Commercial Invoice (CI) dan Packing List (PL) dari shipper atau eksportir. Dokumen tersebut merupakan dokumen utama yang menjadi syarat diterbitkannya B/L, kemudian selanjutnya terdapat penerbitan Shipping Instruction. Untuk pengelolaan proses dan prosedur ekspor sendiri, di perusahaan kami sebenarnya sudah menggunakan sistem internal yang cukup membantu pekerjaan operasional. Sistem ini mempermudah proses penginputan data karena sudah terintegrasi antar tahapan. Jadi, kalau data dan dokumen yang dibutuhkan sudah diisi lengkap, baik dari pihak shipper maupun dari kami sendiri, nantinya data <i>Bill of Lading</i> (B/L) bisa otomatis muncul di tahap akhir tanpa perlu dibuat manual lagi. Menurut saya, hal ini sangat membantu karena staff operasional jadi tidak terlalu banyak menghabiskan waktu untuk membuat dokumen satu per satu secara manual. Dengan begitu, kami bisa lebih fokus mengatur proses shipment lainnya, seperti koordinasi dengan agent, monitoring stuffing, clearance, maupun kebutuhan operasional lainnya. Selain itu, penggunaan sistem digital ini juga membuat pekerjaan lebih efisien dari segi waktu dan membantu meminimalisir kesalahan input data, sehingga data dokumen menjadi lebih akurat. Walaupun begitu, tetap ada beberapa kekurangan atau kendala dalam penggunaannya, misalnya ketika ada data yang belum lengkap atau sistem mengalami error, maka proses penerbitan dokumen juga bisa ikut terhambat.”</p>


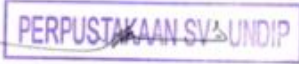
3.	Siapa saja pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan digital <i>Bill of Lading</i> ?	Shipper, Staff oprasional, agent, buyer, dan sales
4.	Bagaimana proses verifikasi dan pengecekan data dalam sistem digital ?	Untungnya, sekarang kita sudah menggunakan sistem yang sangat membantu dalam proses pengelolaan dokumen dan pengecekan data. Asalkan semua tahapan dari awal diisi dengan lengkap di sistem sehingga terintegrasi sampai akhir, sehingga nanti sistem ini bisa otomatis mendeteksi apakah ada data yang tidak sesuai. berguna banget untuk mengecek kesalahan kecil seperti typo atau salah angka yang kalau tidak ketahuan bisa bermasalah nanti. Selain itu, sebelum kita finalisasi dan kirim dokumen ke shipper, kita sudah melakukan pengecekan internal terlebih dahulu untuk memastikan semua sudah sesuai. Nanti shipper yang akan mengonfirmasi terakhir mengenai kelengkapan dokumen <i>Bill of Lading</i> nya masih ada yang salah atau sudah aman. Jadi ada dua lapis pengecekan: pertama dari tim kami pakai sistem, kedua dari shipper sendiri. Dengan begini, risiko kesalahan dokumen bisa diminimalisir dan proses ekspor jadi lebih lancar.
5.	Kesalahan apa saja yang paling sering terjadi pada dokumen <i>Bill of Lading</i> ?	Kasus yang paling sering terjadi biasanya typo dalam penulisan, atau ada angka yang berbeda antara yang tertulis di dokumen dengan fakta sebenarnya di lapangan. Nah, kalau case kayak gitu dan dokumen udah di-finalisasi ke shipping line, biasanya buat revisi kita pasti kena denda. Ini jadi salah satu risiko yang harus kita antisipasi karena biayanya nggak murah. Tapi kadang masalahnya juga bukan cuma dari kita. Dari shipper sendiri data di awal-awalnya suka salah, jadi semuanya ikut salah karena kita juga ngikutin dari dokumen yang mereka kasih ke kita. Jadi kalau shipper kasih data yang keliru sejak awal, ya otomatis dokumen yang kita buat akan ikut salah. Ini yang kadang jadi masalah karena kita tergantung sama akurasi data dari shipper juga. Makanya kita ada pengecekan

		dua kali, sebelum dokumen finalize dan dikirim ke shipping line, biar kita nggak kena denda revisi dan semua data udah sesuai antara dokumen dan kenyataan di lapangan.
6.	Faktor internal dan eksternal apa saja yang menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dokumen <i>Bill of Lading</i> ?	Kalau dari faktor internal, kemungkinan besar itu human error dari kita sendiri yang kurang fokus saat penulisan dan input data dalam dokumen, terus miskomunikasi dan kadang sistem juga kalau lagi error atau down jadi mengganggu pekerjaan. Nah, kalau dari faktor eksternal, biasanya dari shipper yang ngirim dokumen tapi isinya typo, jadi otomatis semua dokumen ikut typo. Kadang mereka juga nggak cek finalisasi dokumennya dengan teliti. Selain itu, sistem SIS kita jadi nggak bisa bekerja optimal karena shipper nggak ngisi booking dari sistem. Akibatnya kita harus kerja dua kali untuk mengisi bookingnya biar datanya bisa terintegrasi. Karena kebanyakan shipper masih nggak paham dan lebih suka cara manual aja. Dan kadang shipper juga suka ngirim dokumen mepet, jadi kita jadi buru-buru ngurusinnya. Dalam kondisi seperti itu kita jadi kewalahan dan nggak teliti. Dan kondisinya juga kita di bagian operasional kurang orang. Kalau dilihat dari jumlah shipment yang banyak baik freehand atau nominasi dan terkadang dari pelayaran kapalnya bisa maju jadwalnya, jadi kita harus pinter-pinter manage waktu ke shipper. Jangan sampai mepet-mepet dari ETD kapal,
7.	Apakah kesalahan dan keterlambatan data dari shipper atau customer sering terjadi ?	Cukup sering si apalagi mungkin saat lagi <i>peak season</i> tapi kita bisa manage dan ada strategi sendiri biar gak sampai ada denda atau masalah di shipment
8.	Bagaimana pengaruh penerapan digitalisasi dalam pengelolaan <i>Bill of Lading</i> terhadap pengurangan kesalahan dan keterlambatan dokumen, peningkatan ketepatan data dokumen	Setelah ada digitalisasi dan sistem ini, kita sebagai karyawan jadi dibantu banget, sih. Yang pasti, jumlah kesalahan dan keterlambatan berkurang signifikan. Kita bisa kerja lebih cepat dan lebih tepat karena semua data sudah terintegrasi dalam satu sistem. Komunikasi antar staff dan shipper

	<p>ekspor, percepatan proses penerbitan <i>Bill of Lading</i>, serta efisiensi waktu kerja dan komunikasi karyawan ? Apakah setelah sistem digital diterapkan terjadi penurunan tingkat kesalahan dokumen dalam kegiatan ekspor ?</p>	<p>juga jadi lebih lancar karena semuanya lebih transparan; kita bisa lihat langsung status dokumennya tanpa perlu nanyanya terus. Apalagi kalau dari shipper mau ikut Kerjasama pakai sistem ini, nanti sistemnya bisa bekerja secara optimal dan kita nggak perlu kerja dua kali. Sekarang kan masih ada shipper yang nggak pakai sistem, jadi kita harus input ulang, yang bikin kerjaan jadi dobel. Mungkin kalau kita ditambahkan SDM-nya, bisa lebih optimal lagi kerjanya. Dengan tim yang lebih besar, kita bisa handle shipment yang banyak tanpa terlalu kewalahan. Setelah ada sistem digital ini, memang jauh lebih menurun tingkat kesalahannya apabila dibandingkan dengan sistem manual. Dari aku sendiri juga jadi terbantu dan lebih jarang banget ada salah-salah atau typo. Dulu kalau manual, sering banget ada kesalahan ketik atau angka yang salah karena kita input berkali-kali dan kurang ada pengecekan otomatis. Sekarang dengan sistem, banyak hal yang bisa terdeteksi otomatis, jadi risiko human error bisa diminimalkan. Ini benar-benar bikin pekerjaan lebih efisien dan hasil dokumen lebih akurat.</p>
9.	<p>Kendala apa saja yang dihadapi perusahaan dalam penerapan digitalisasi <i>Bill of Lading</i>? Dan Apakah pernah terjadi gangguan sistem, serta Bagaimana perusahaan menghadapi kendala teknis pada sistem digital?</p>	<p>Kalau kendala dalam penerapan sistem yang paling umum itu ya kendala internet, sistem yang lagi error atau lemot. Tapi kalau kendala utamanya, ya dari shipper yang nggak mau atau nggak bisa ikut kerja sama pakai sistem ini buat booking dari sistem. Padahal dari pusat itu sudah diwajibkan biar ada track record dan arsipnya yang rapi. Karena shipper nya suka manual dan nggak mau ribet, jadi kerja dua kali. Itu sebenarnya bukan tanggung jawab kita, tapi ya mau nggak mau harus dilakukan biar data tetap terintegrasi. Jadi bisa dibilang penerapan sistemnya belum terlalu optimal, karena jadinya masih semi-manual cara kerjanya. Kita pakai sistem, tapi tetap harus input manual lagi karena shipper nggak ikut</p>

		<p>sistem. Yang menurut aku juga berpengaruh buat meminimalisir kesalahan dan keterlambatan. Jadi kita berdua capek dan kewalahan kadang, apalagi dengan jumlah shipment yang banyak. Kalau ditambahkan orang, pasti bisa lebih optimal dan nggak terlalu stres. Kalau kendala sistem, pernah sih kejadian. Tapi dari kita di Semarang, bahkan di Indonesia tuh nggak bisa handle karena server, sistem, dan IT itu berpusat di Hongkong untuk area Asia. Jadi kita langsung lapor ke pusat Asia di Hongkong buat diperbaiki. Tapi kita masih bisa backup aja secara manual buat proses pengerjaan shipment-nya karena kita juga paham SOP-nya kalau ada kendala. Langsung dialihkan ke pengerjaan secara manual sampai sistemnya normal lagi. Jadi kalau sistem down, kita nggak berhenti total, bisa dengan cara manual sementara.</p>
10.	<p>Bagaimana upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang ada ?</p>	<p>Semisal ada case kendala sistem ya dari kita lapor ke hongkong dan biasanya langsung ditangani dari mereka juga biasanya selalu meminta evaluasi, feedback, dan saran terkait sistem namun dari kita juga ada SOP buat kita handle secara manual dulu kalau ada kendala seperti itu. Kalau kendala karena shipper yang kurang kerjasama jujur bingung mau gimana kita mau tidak mau atasi sendiri dengan kerja dua kali itu, kalau kendala dan kesalahan dari staff kita selalu ada evaluasi, guidebook/SOP, rapat mingguan dan pelatihan hal tersebut berguna la buat kita biar bisa lebih paham dan baik lagi kerjanya. Namun SOP masi terdapat kekurangan dalam realisasi karena SOP yang ada hanya menjelaskan cara kerja dan penggunaan sistem saja tidak menjelaskan penanganan apabila terjadi kendala.</p>

Lampiran 2. Hasil Uji Turnitin

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO SEKOLAH VOKASI</p>	<p>Jalan Gubernur Mochtar Kampus Universitas Diponegoro Tembalang Semarang Kode Pos 50275 Telepon/Faksimile (024) 7471379 Laman: vokasi@liveundip.ac.id</p>
<p><u>KETERANGAN BEBAS PLAGIASI</u></p>		
<p>Tim pemeriksa kemiripan tulisan ilmiah telah memeriksa unggahan file atas nama:</p>		
Nama	:	Adrian Stevano Panjaitan
NIM	:	40011322650163
Program Studi	:	MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
Judul Tulisan	:	Digitalisasi Pengelolaan Bill Of Lading Dalam Meminimalisir Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang
Jenis Dokumen	:	Tugas Akhir
Paper ID	:	2979526434
Tanggal Pemeriksaan	:	10 Juni 2026
<p>Menyatakan bahwa hasil pemeriksaan dengan menggunakan aplikasi turnitin terhadap tulisan ilmiah dengan judul diatas menghasilkan kemiripan sebesar 13% dengan sumber-sumber online lainnya.</p>		
<p>Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>		
<p>Tim Verifikasi Unit Perpustakaan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro</p>		
		
<p>Yat Nurrachman NIP 197805052007011001</p>		

Lampiran 3. Biodata Peneliti

Nama	: Adrian Stevano Panjaitan
NIM	: 40011322650163
Program Studi	: D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Tempat, Tanggal Lahir	: Medan, 29 Juli 2004
Email	: adrianpanjaitan29@gmail.com
Agama	: Kristen Protestan
Riwayat Pendidikan	: 1. TK Harapan Mandiri Medan 2. SD Harapan Mandiri Medan 3. SMP Methodist 2 Medan 4. SMA Negeri 5 Medan
Pengalaman Organisasi	: 1. Staff Muda Unit Pengendali Internal HMMAL 2023 2. Ketua Divisi <i>System Management</i> Unit Pengendali Internal HMMAL 2024 3. Ketua Divisi Seni Bidang Minat dan Bakat BEM SV UNDIP 2024 4. Koordinator Bidang Edukasi dan Kreatifitas Mahasiswa BEM SV UNDIP 2025
Pengalaman Magang	: <i>Operations Export Staff Intern</i> , PT. M+R Forwarding Indonesia (Cabang Semarang)

Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara



Lampiran 5. Dokumen *Bill of Lading*

Shipper PT GLOBAL HOME SOLUTIONS JL. RAYA BOJA-SEMARANG RT 04/RW 02 DS. CAMPUREJO, KEC. BOJA, KAB KENDAL PROP. JAWA TENGAH, INDONESIA TAX ID: 21.036.711.6-513-000		MULTI CONTAINER LINE BILL OF LADING SRADL2509001 FOR MULTIMODAL TRANSPORT OR PORT TO PORT SHIPMENT	
Wohlers Enterprises 101-103 MURRAY STREET TANUNDA ADELAIDE SOUTH AUSTRALIA 5352 Telp. 008.61.8.85.633494 Fax: 008.61.8.85.633556		MCL MULTI CONTAINER LINE LTD. Kriegackerstrasse 91 4132 Muttenz / Switzerland	
SAME AS CONSIGNEE			
Place of receipt	First vessel (Flight)		
SEMARANG	MSC TURIN III \ V.HV536R		
Port (Airport) of loading	Second vessel (Flight)	Subject to the Terms and Conditions printed overleaf	
SEMARANG	MSC ACAPULCO IV FP536		
Port (Airport) of discharge	Place of delivery	Freight payable at	No. of original Bs/L
ADELAIDE	ADELAIDE	DESTINATION	THREE (3)
Marks and nos.	No. and kind of packages	Description of goods	Gross weight Volume / Measurements
	1x40HC Cont. s.t.c. 188 PACKAGES	SHIPPER'S LOAD & COUNT & SEAL	5,942.00 21.210 (Kg) (CBM)
FREIGHT COLLECT			
FULL PARTICULARS AS PER ATTACHED SHEET			
TELEX RELEASE Semarang, 11/9/2025		FIRST ORIGINAL	
Total in Words : ONE (1) CONTAINER ONLY -Container\Size\Seal No.-----Qty-Unit-----Status-----WTG (KG)-- (CBM) - MSBU5056577\40HC\FJ22838975 1x40HC s.t.c. 188 PACKAGES CY-CY 5942.00 21.210			
ORIGINAL ACCORDING TO SHIPPER DECLARATION			
Declared higher value from merchant (see clause 16.2 overleaf)		Total number of containers or other packages or units received by the carrier	
NIL Received and shipped in apparent good order and condition, unless otherwise noted herein. The goods and instructions are accepted and dealt with subject to the standard conditions printed overleaf and to which the merchant agrees by accepting this multimodal transport bill of lading. One of these multimodal transport bills of lading must be surrendered in exchange for the goods. In witness whereof original multimodal transport bills of lading all of this tenor and date have been signed in the number stated above, one of which being accomplished, the other(s) to be void.			
Freight and charges / Special remarks * FREIGHT AS ARRANGE * For release of the goods apply to: SEAWAY LOGISTICS PTY LTD LEVEL 8, IBM TOWER, 60 CITY ROAD SOUTHBANK VIC 3600		Place and date of issue SEMARANG 3rd Sep, 2025 As agent for the carrier MCL Multi Container Line Ltd. PT M+R FORWARDING INDONESIA	
Tel : +6103901448100 Fax : 0390148199			

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI**

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang, Semarang, Kode Pos 60275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: www.vokasi.undip.ac.id
Pos-el: vokasi@atjundip.ac.id

No : 343/UN7.M2.1/KM/V/2026 Semarang, 11 Mei 2026
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Izin Penelitian

**Yth. Manajer PT. M+R Forwarding Indonesia Semarang
PT. M+R Forwarding Indonesia Semarang
Gedung Pramuka Lt.6, Jl. Pahlawan, No. 8, Pleburan, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang,
Jawa
tengah 50241.**

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan penelitian untuk memperoleh data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta.

Mohon sekiranya dapat diberikan izin bagi mahasiswa S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro untuk dapat melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data di PT. M+R Forwarding Indonesia Semarang.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Adrian Stevano Panjaitan
NIM : 40011322650163
Alamat Rumah : Jalan M.Nawi Harahap Blok J No.8, RT 0 RW 0, Kelurahan Binjai, Kecamatan Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara, 20228
Jurusan : S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul TA : DIGITALISASI PENGELOLAAN BILL OF LADING DALAM MEMINIMALISIR KESALAHAN DAN KETERLAMBATAN DOKUMEN DALAM KEGIATAN EKSPOR PADA PT. M+R FORWARDING INDONESIA CABANG SEMARANG

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.
NIP. 196708191994032003

Tembusan : Yth.
1. Dekan Sekolah Vokasi

Lampiran 7. Hasil Uji Triangulasi

No	Fokus Pertanyaan	Informan A-1	Informan A-2	Informan A-3	Kesimpulan
1.	Proses Digitalisasi Pengelolaan <i>Bill of Lading</i>	Pengelolaan B/L sudah menggunakan sistem internal perusahaan bernama "SIS" yang bersifat terintegrasi. Proses dimulai dari shipper menginput data dan dokumen pendukung ekspor, kemudian informasi tersebut secara otomatis terintegrasi dan terinput ke dalam data B/L.	Sistem internal perusahaan memudahkan proses input data karena bersifat otomatis dan terintegrasi. Apabila seluruh tahapan dan dokumen telah diisi lengkap di sistem, data B/L akan muncul secara otomatis pada tahap akhir tanpa perlu dibuat secara manual, sehingga staff dapat lebih fokus pada manajemen operasional lain dan proses menjadi lebih efisien serta akurat.	Alur penerbitan B/L dimulai dari dokumen Commercial Invoice (CI), Packing List (PL), dan Shipping Instruction (SI) dari shipper. Sistem internal perusahaan telah mempermudah proses input data karena terintegrasi antar tahapan, sehingga data B/L dapat muncul secara otomatis pada tahap akhir, membuat staff lebih fokus pada koordinasi dengan agent, monitoring stuffing, dan clearance, serta meminimalisir kesalahan input data.	Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan, terdapat kesesuaian (konsistensi) jawaban yang menyatakan bahwa PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang telah menerapkan sistem digital internal bernama SIS (<i>Shipping Information System</i>) yang mengintegrasikan seluruh tahapan proses pengelolaan B/L, mulai dari input data oleh shipper, integrasi data antar dokumen, hingga penerbitan B/L secara otomatis pada tahap akhir. Ketiga informan juga sepakat bahwa sistem ini meningkatkan efisiensi waktu kerja dan akurasi data dibandingkan dengan proses manual. Dengan demikian, data mengenai proses digitalisasi pengelolaan B/L dinyatakan valid dan kredibel .
2.	Faktor Penyebab Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen <i>Bill of Lading</i>	Faktor internal: human error berupa kurangnya ketelitian staff dalam input data sehingga menimbulkan kesalahan kecil/miskomunikasi, serta gangguan pada sistem (error atau down).	Faktor internal: human error dari staff berupa kesalahan input data dan typo, gangguan sistem (error atau down), serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) operasional yang hanya berjumlah dua orang	Faktor internal: human error berupa kurangnya fokus staff saat penulisan dan input data, miskomunikasi antar pihak, serta gangguan sistem (error atau down). Faktor eksternal: shipper mengirimkan dokumen yang mengandung typo sehingga	Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan, terdapat kesesuaian jawaban mengenai faktor internal yang meliputi human error staff dan gangguan teknis pada sistem SIS, serta faktor eksternal yang meliputi kesalahan dokumen dari pihak shipper dan resistensi shipper terhadap penggunaan sistem digital. Informan

		Faktor eksternal: shipper yang kurang teliti atau malas melakukan booking melalui sistem sehingga staff harus mengerjakan input data secara berulang (dua kali) karena shipper lebih memilih cara manual.	dibandingkan volume shipment yang tinggi. Faktor eksternal: shipper mengirimkan dokumen yang mengandung typo sehingga seluruh dokumen turut mengalami kesalahan (efek domino); shipper tidak melakukan booking melalui sistem SIS sehingga staff harus menginput data secara berulang; serta perubahan jadwal keberangkatan kapal (ETD) yang dapat berubah lebih awal.	seluruh dokumen turut salah; shipper tidak melakukan booking melalui sistem SIS sehingga sistem tidak bekerja secara optimal dan staff harus menginput data secara berulang; keterbatasan jumlah SDM operasional; serta perubahan jadwal keberangkatan kapal (ETD).	A-2 dan A-3 memberikan informasi tambahan yang lebih rinci terkait keterbatasan jumlah SDM operasional dan perubahan jadwal keberangkatan kapal (ETD), yang bersifat melengkapi (komplementer) terhadap jawaban Informan A-1 selaku Branch Manager yang memberikan gambaran secara umum. Tidak ditemukan adanya kontradiksi antar sumber, sehingga data mengenai faktor penyebab kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L dinyatakan valid .
3.	Pengaruh Digitalisasi terhadap Pengurangan Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen <i>Bill of Lading</i>	Setelah penerapan digitalisasi, jumlah kesalahan dan keterlambatan dokumen berkurang karena sistem membantu staff bekerja lebih cepat dan tepat. Komunikasi antara staff dan shipper menjadi lebih lancar karena bersifat transparan. Tingkat kesalahan dokumen jauh lebih menurun dibandingkan dengan penggunaan sistem manual	Penerapan digitalisasi sangat membantu pekerjaan staff sehingga jumlah kesalahan dan keterlambatan berkurang, kecepatan dan ketepatan kerja meningkat, serta komunikasi antara staff dan shipper menjadi lebih transparan. Tingkat kesalahan dokumen menjadi lebih jarang terjadi dibandingkan saat masih menggunakan sistem manual.	Penerapan digitalisasi membuat jumlah kesalahan dan keterlambatan berkurang secara signifikan karena seluruh data telah terintegrasi dalam satu sistem. Komunikasi antara staff dan shipper menjadi lebih lancar karena status dokumen dapat dipantau secara langsung. Risiko human error dapat diminimalkan karena sistem mampu mendeteksi ketidaksesuaian data secara otomatis, sehingga hasil dokumen menjadi lebih akurat dibandingkan sistem manual.	Ketiga informan secara konsisten menyatakan bahwa penerapan digitalisasi melalui sistem SIS memberikan pengaruh positif yang signifikan, yaitu menurunkan tingkat kesalahan dan keterlambatan dokumen B/L, meningkatkan efisiensi waktu kerja, serta memperbaiki transparansi dan komunikasi antara staff dengan shipper. Tidak terdapat perbedaan pandangan yang signifikan antar informan terkait pengaruh digitalisasi ini, sehingga data dinyatakan valid dan kredibel .

4.	Kendala dan Upaya dalam Penerapan Digitalisasi Pengelolaan <i>Bill of Lading</i>	<p>Kendala: gangguan koneksi internet, sistem yang error atau lambat, serta shipper yang tidak melakukan booking melalui sistem sehingga staff harus mengisi data booking shipper tersebut (kerja dua kali). Kendala sistem tidak dapat ditangani secara mandiri oleh kantor cabang karena server, sistem, dan IT terpusat di kantor Asia Headquarter (Hongkong).</p> <p>Upaya: melaporkan kendala sistem ke kantor pusat Hongkong untuk segera ditangani; kantor pusat secara rutin meminta evaluasi terkait sistem; perusahaan memiliki back-up plan untuk menangani proses secara manual; serta evaluasi dan pelatihan staff untuk menurunkan tingkat kesalahan dan keterlambatan.</p>	<p>Kendala: gangguan koneksi internet, sistem yang error atau lambat, shipper yang tidak melakukan booking melalui sistem (sementara dari kantor pusat mewajibkan booking melalui sistem agar memiliki track record dan arsip), serta keterbatasan jumlah SDM operasional yang menyebabkan staff kewalahan. Kendala sistem tidak dapat ditangani di Indonesia karena server, sistem, dan IT terpusat di Hongkong.</p> <p>Upaya: melaporkan kendala sistem ke kantor pusat Hongkong yang segera ditangani dan rutin meminta evaluasi, feedback, dan saran terkait sistem; menerapkan SOP backup manual saat sistem mengalami gangguan; serta evaluasi, guidebook/SOP, rapat mingguan, dan pelatihan untuk mengatasi kendala dari sisi staff.</p>	<p>Kendala: gangguan koneksi internet serta sistem yang error atau lambat; kendala utama berasal dari shipper yang tidak mau atau tidak bisa melakukan booking melalui sistem meskipun telah diwajibkan oleh kantor pusat, sehingga staff harus bekerja dua kali; serta keterbatasan jumlah SDM operasional yang menyebabkan staff kewalahan, terutama saat volume shipment tinggi. Kendala sistem tidak dapat ditangani secara mandiri di Semarang/Indonesia karena server, sistem, dan IT terpusat di Hongkong.</p> <p>Upaya: melaporkan kendala sistem ke kantor pusat Hongkong yang segera ditangani dan rutin meminta evaluasi, feedback, dan saran terkait sistem; menerapkan SOP backup manual saat sistem mengalami gangguan sehingga proses pengerjaan shipment tetap berjalan; serta evaluasi, guidebook/SOP, rapat mingguan, dan pelatihan untuk mengatasi kendala dari sisi staff.</p>	<p>Ketiga informan secara konsisten menyatakan bahwa kendala utama dalam penerapan digitalisasi B/L meliputi gangguan infrastruktur teknologi (internet dan sistem SIS), ketergantungan pada server terpusat di Hongkong, keterbatasan jumlah SDM operasional, serta resistensi shipper terhadap penggunaan sistem digital. Ketiga informan juga sepakat mengenai upaya yang telah dilakukan, yaitu pelaporan kendala teknis ke kantor pusat Hongkong disertai prosedur backup manual, serta evaluasi dan pelatihan berkala melalui rapat mingguan dan penyusunan guidebook/SOP. Informan A-3 menambahkan temuan penting bahwa SOP yang ada saat ini belum komprehensif karena hanya membahas tata cara penggunaan sistem tanpa mencakup prosedur penanganan kendala, yang menjadi dasar penyusunan output penelitian terapan berupa SOP Digitalisasi Pengelolaan <i>Bill of Lading</i>. Dengan demikian, data mengenai kendala dan upaya dalam penerapan digitalisasi B/L dinyatakan valid dan kredibel.</p>
----	--	---	---	--	--

				Ditambahkan pula bahwa SOP yang ada saat ini masih memiliki kekurangan karena hanya menjelaskan cara kerja dan penggunaan sistem, tanpa menjelaskan penanganan apabila terjadi kendala.	
--	--	--	--	---	--