

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

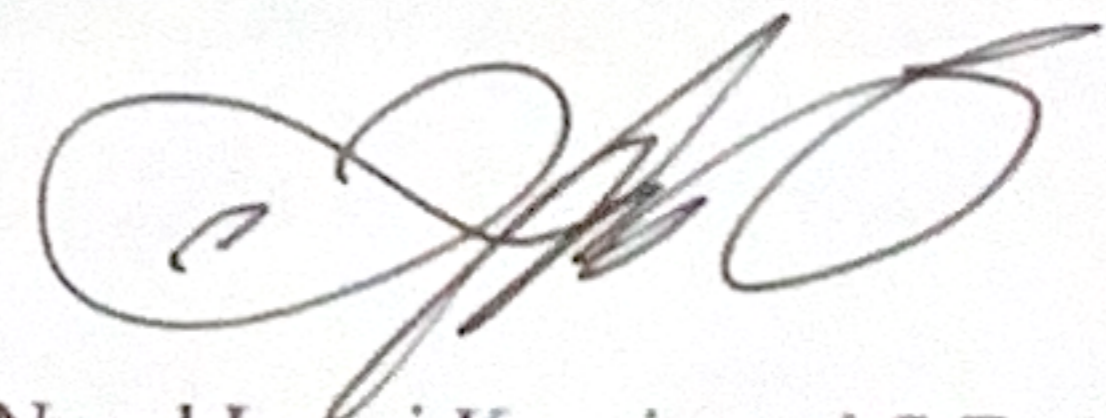
Nama : Adrian Stevano Panjaitan

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:

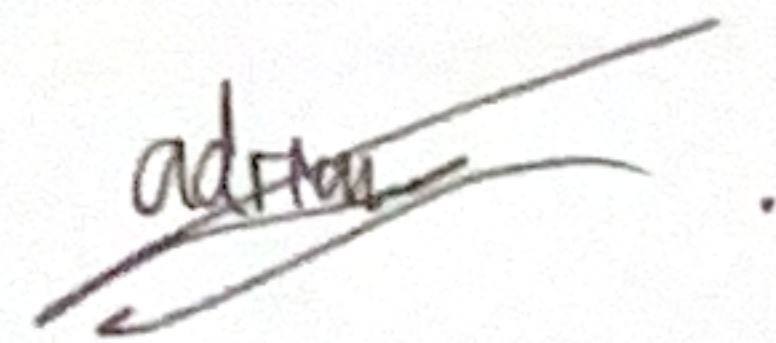
- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 1. Nama | : Adrian Stevano Panjaitan |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011322650163 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Medan, 29 Juli 2004 |
| 4. Fakultas | : Sekolah Vokasi |
| 5. Program Studi | : Manajemen dan Administrasi 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:

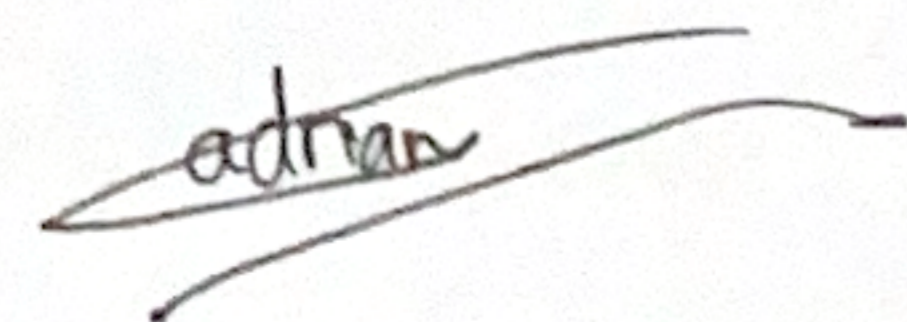
1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.M. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. 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 kebersamai 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