

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerbitan dokumen *Delivery Order* (DO) menjadi salah satu tahap penting dalam proses logistik dan distribusi barang impor. Dokumen ini dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran sebagai izin bagi pemilik barang untuk mengambil kargonya di pelabuhan atau gudang yang ditentukan (Prastyorini & Syaputra, 2020). Proses penerbitan DO seharusnya berjalan dengan lancar, cepat, dan tanpa hambatan administrasi, sehingga barang dapat segera dikeluarkan dari pelabuhan dan dikirimkan ke tujuan akhir tanpa menimbulkan biaya tambahan seperti *demurrage*.

Namun, dalam praktiknya, keterlambatan dalam penerbitan DO masih sering terjadi, terutama akibat faktor internal perusahaan yang menghambat kelancaran proses (Ginting & Siska, 2021). Beberapa faktor tersebut meliputi keterlambatan pembayaran *invoice* DO oleh divisi keuangan, kesalahan input data atau ketidaklengkapan dokumen, beban kerja yang tidak seimbang di tim operasional, serta kurangnya pelatihan dan dokumentasi prosedur kerja yang memadai.

Data internal perusahaan menunjukkan bahwa pada periode Februari – April 2024, terjadi peningkatan jumlah keterlambatan penerbitan DO sebanyak 13 kasus, meningkat drastis dibandingkan 3 kasus pada periode yang sama tahun 2023. Periode waktu tersebut dipilih sebagai acuan karena bertepatan dengan bulan Ramadan dan Hari Raya Idul Fitri, yang menjadi puncak aktivitas impor di Indonesia. Volume pengiriman barang meningkat signifikan pada periode ini, sehingga menjadi momen yang tepat untuk mengevaluasi efektivitas operasional perusahaan dalam kondisi padat aktivitas.

Tabel 1.1 Data Keterlambatan DO Periode Februari – April 2023 dan 2024

Aspek	Tahun 2023	Tahun 2024	Gap
Jumlah Kasus Keterlambatan	3 Kasus (Feb-Apr 2023)	13 Kasus (Feb-Apr 2024)	Peningkatan 4,5x lipat keterlambatan

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2023 dan 2024

Standar waktu maksimum penerbitan DO yang ditetapkan perusahaan adalah 5 jam per dokumen. Kondisi aktual di PT. Mitra Sekawan Ulung menunjukkan bahwa waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menerbitkan satu DO mencapai 24 jam kerja. Selisih waktu ini menunjukkan adanya permasalahan mendasar yang

perlu dianalisis lebih dalam agar tidak menghambat operasional secara berkelanjutan.

Penelitian terdahulu telah mengidentifikasi beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen kritis seperti DO. Misalnya, penelitian oleh (Somadi & Setiyastanto, 2020) menemukan bahwa ketidakefisienan proses dan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penyebab utama keterlambatan di perusahaan logistik. Namun, penelitian tersebut lebih fokus pada keterlambatan pengambilan seperti keadaan lalu lintas yang padat dan jarak tempuh pengambilan yang jauh, dan kurang memperhatikan keterlambatan dalam penerbitan dokumen. Penelitian oleh (Amanda et al., 2024) juga mengidentifikasi penyebab keterlambatan pemrosesan *Delivery Order* (DO), tetapi penelitian ini mengidentifikasi penyebab keterlambatan DO secara umum, baik dari faktor internal maupun eksternal, serta memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional.

Kekurangan dalam penelitian terdahulu ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemahaman tentang faktor-faktor internal yang menyebabkan keterlambatan penerbitan DO, khususnya dalam konteks perusahaan *freight forwarder* di Indonesia. Penelitian ini akan melengkapi kekurangan tersebut dengan fokus pada faktor-faktor internal. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen operasional dan logistik.

Dalam industri logistik yang kompetitif, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan. Keterlambatan penerbitan DO dapat menjadi titik lemah yang mengganggu keseluruhan rantai pasok. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal yang menyebabkan keterlambatan tersebut agar dapat dilakukan perbaikan yang sistematis dan berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap proses penerbitan *Delivery Order* (DO) di PT Mitra Sekawan Ulung, ditemukan beberapa permasalahan internal yang berpotensi menyebabkan keterlambatan. Permasalahan tersebut meliputi:

1. Keterlambatan proses pembayaran *invoice* DO oleh divisi keuangan, yang menyebabkan dokumen tidak segera dapat diproses oleh pihak pelayaran dan mengakibatkan tertahannya kontainer di pelabuhan.
2. Kesalahan dalam pengisian data dan kelengkapan dokumen, seperti nomor *Bill of Lading* yang tidak sesuai atau dokumen yang belum lengkap, sehingga proses penerbitan DO harus diulang atau ditunda.
3. Tingginya beban kerja staf operasional, terutama saat periode padat seperti menjelang hari raya. Dengan rasio tenaga kerja yang tidak seimbang terhadap jumlah pelanggan, proses administrasi DO menjadi kurang efisien.
4. Kurangnya pelatihan dan pedoman kerja yang terstruktur, khususnya dalam proses *onboarding* staf baru dan penyesuaian terhadap prosedur yang berbeda antar pelayaran, yang meningkatkan potensi terjadinya kesalahan input dan keterlambatan proses.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, ruang lingkup penelitian akan dibatasi pada faktor-faktor internal yang menyebabkan keterlambatan terbitnya dokumen *Delivery Order* (DO) di PT. Mitra Sekawan Ulung. Untuk menjaga fokus penelitian dan memperoleh hasil yang lebih spesifik, batasan masalah berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Analisis hanya difokuskan pada kesalahan yang terjadi di internal PT. Mitra Sekawan Ulung dan tidak mencakup faktor eksternal kesalahan yang berasal dari pihak pelayaran atau importir.
2. Penelitian ini hanya membahas 4 (empat) faktor utama yaitu Faktor *Man* (SDM), *Method* (Prosedur Kerja), *Machine* (Sistem/Infrastruktur), *Environment* (Kantor)

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditentukan, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu: “Apa saja faktor internal yang menyebabkan keterlambatan penerbitan dokumen *delivery order* (DO) di PT. Mitra Sekawan Ulung?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen *Delivery Order* (DO) di PT. Mitra Sekawan Ulung.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibuat, manfaat penelitian ini adalah untuk:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen logistik dan administrasi perusahaan. Hasil penelitian dapat menambah referensi dan wawasan baru terkait dengan strategi pengelolaan logistik, efisiensi proses administrasi, serta peningkatan kinerja operasional perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Bagi PT Mitra Sekawan Ulung penelitian ini juga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, mengurangi risiko keterlambatan pengiriman, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada.

