

ANALISIS PENYEBAB KETERLAMBATAN PEMROSESAN *DELIVERY ORDER* (DO) DAN REKOMENDASI SOLUSI DI PT. MITRA SEKAWAN ULUNG

Maritsa Amanda¹, Tiara Jihan Nabila², Pipih Selpiani³, Elpibo Rasaki⁴
^{1,2,3,4} Program Studi S-1 Manajemen Logistik, Fakultas Logistik Teknologi dan Bisnis,
 Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Correspondence		
Email: 16121090@std.ulbi.ac.id , 16121082@std.ulbi.ac.id , 16121101@std.ulbi.ac.id , 161211@std.ulbi.ac.id ,	No. Telp:	
Submitted 8 Desember 2024	Accepted 11 Desember 2024	Published 18 Desember 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab utama keterlambatan dalam pemrosesan Delivery Order (DO) di PT. Mitra Sekawan Ulung dan memberikan rekomendasi solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Metodologi yang digunakan mencakup analisis deskriptif, Fishbone Diagram, dan Gap Analysis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi lapangan, serta analisis dokumen perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan disebabkan oleh faktor manusia, proses yang tidak terstandarisasi, serta kurangnya otomatisasi dalam pengelolaan dokumen. Rekomendasi yang diajukan meliputi pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas dan penerapan sistem otomatisasi untuk mempercepat proses pemrosesan DO. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan PT. Mitra Sekawan Ulung dapat meminimalkan risiko keterlambatan dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Keterlambatan, *Delivery Order* (DO), *Fishbone Diagram*, *Gap Analysis*

ABSTRACT

This study aims to analyze the main causes of delays in the processing of Delivery Orders (DO) at PT. Mitra Sekawan Ulung and to provide recommended solutions to improve the company's operational efficiency. The methodology used includes descriptive analysis, Fishbone Diagram, and Gap Analysis to identify the factors influencing delays. Data were collected through interviews, field observations, and analysis of company documents. The results of the study indicate that delays are caused by human factors, non-standardized processes, and a lack of automation in document management. The recommendations proposed include the creation of clear Standard Operating Procedures (SOPs) and the implementation of an automation system to expedite the DO processing. With the implementation of these recommendations, it is expected that PT. Mitra Sekawan Ulung can minimize the risk of delays and enhance the quality of service to customers.

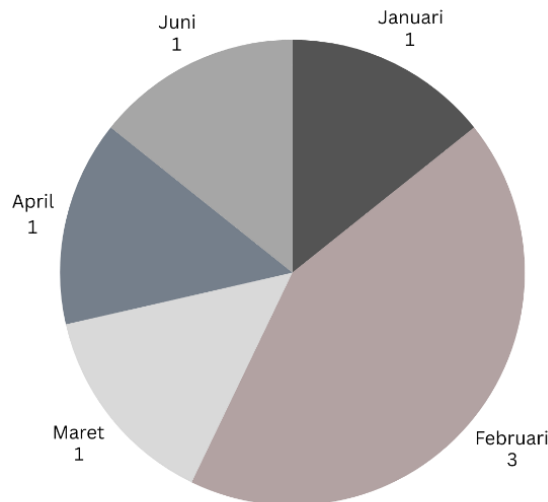
Keywords: *Delays, Delivery Order (DO), Fishbone Diagram, Gap Analysis.*

PENDAHULUAN

Proses jual beli kini telah melampaui batas wilayah, memungkinkan transaksi antar kota, provinsi, bahkan antar negara. Dalam perdagangan internasional, ekspor dan impor menjadi aktivitas utama yang berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Impor, sebagai bagian dari Produk Domestik Bruto (PDB), mencerminkan daya beli masyarakat yang meningkat seiring pertumbuhan ekonomi (Dina Devitasari, 2023).

PT. Mitra Sekawan Ulung (MSU) adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengurusan barang impor atau *freight forwarding*. Freight forwarding adalah layanan yang mencakup pengurusan dokumen, transportasi, dan berbagai kegiatan lain seperti penyusunan kargo, pengaturan transportasi lokal, serta pembayaran biaya pengiriman (Evada Rustina, 2023). PT. MSU menyediakan layanan pengurusan barang impor, mulai dari pengiriman hingga penerimaan barang menggunakan transportasi laut. Untuk menunjang kegiatannya, PT. MSU bekerja sama dengan Perusahaan Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK) dalam pengurusan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan perusahaan pelayaran untuk mendukung

operasionalnya. Salah satu elemen penting dalam proses impor adalah pengelolaan dokumen *Delivery Order* (DO), yang merupakan dokumen wajib bagi importir untuk mengambil barang dari pelabuhan atau gudang penyimpanan. Selama melakukan observasi di PT. MSU, ditemukan bahwa proses penerbitan DO sering kali mengalami keterlambatan. Berikut data yang menunjukkan keterlambatan pemrosesan/penerbitan *Delivery order* periode Januari -Juli 2024.



Gambar 1 Grafik Keterlambatan Dokumen *Delivery Order*

Berdasarkan data yang terkumpul selama periode Januari hingga Juli 2024, keterlambatan pemrosesan DO menunjukkan pola yang memerlukan perhatian khusus. Dengan meningkatnya kompleksitas dan volume transaksi impor, PT. MSU dituntut untuk melakukan evaluasi menyeluruh guna mengidentifikasi penyebab utama keterlambatan tersebut. Analisis yang komprehensif diperlukan untuk merancang solusi, seperti otomatisasi sistem dan pengembangan prosedur kerja yang lebih efektif, guna meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pemrosesan DO.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan pemrosesan DO di PT. MSU dan memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meminimalkan risiko yang ada serta meningkatkan kualitas layanan. Dengan analisis yang mendalam, diharapkan perusahaan dapat melakukan perbaikan yang sistematis dan berkelanjutan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih optimal.

STUDI LITERATUR

1. Impor

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), impor diartikan sebagai aktivitas memasukkan barang atau sejenisnya dari luar negeri. Definisi ini sejalan dengan pengertian impor dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, yang menyatakan bahwa impor adalah aktivitas memasukkan barang ke dalam wilayah pabean. Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa wilayah pabean mencakup seluruh wilayah darat, perairan, dan ruang udara di atasnya, termasuk tempat-tempat tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif serta landas kontinen yang berada di bawah yurisdiksi Republik Indonesia. Proses impor di Indonesia melibatkan tata laksana yang cukup kompleks, mengingat banyaknya pihak yang terlibat dalam kegiatan pemasukan barang ke wilayah pabean Indonesia.

2. Dokumen Impor

Untuk melakukan kegiatan impor ini dibutuhkan dokumen-dokumen pendukung seperti:

- a. *Invoice*
Melalui *invoice*, dapat diketahui jumlah wesel yang dapat ditarik, nilai penutupan asuransi, serta rincian penyelesaian berbagai jenis bea masuk.
- b. *Sales Contract*
Sales contract adalah dokumen atau surat perjanjian antara penjual dan pembeli yang dibuat sebagai tindak lanjut dari purchase order yang diajukan oleh importir. Dokumen ini memuat ketentuan-ketentuan terkait pembayaran barang yang akan dijual, seperti harga, kualitas, jumlah, metode pengangkutan, asuransi, dan aspek lainnya.
- c. *Purchase Order (PO)*
Purchase order (PO) adalah dokumen yang disusun oleh pembeli untuk mengidentifikasi barang yang ingin dibeli dari penjual. Dengan demikian, PO berfungsi juga sebagai kontrak yang mengikat pembeli dan penjual, yang mencakup kesepakatan mengenai barang yang akan dibeli oleh pembeli.
- d. *Packing List*
Dokumen ini disusun oleh *eksportir* untuk memberikan rincian tentang barang-barang yang dikemas atau diikat dalam peti, serta informasi lainnya yang biasanya diperlukan oleh bea cukai untuk mempermudah proses pemeriksaan. Rincian tersebut mencakup jenis bahan pembungkus dan metode pengemasan barang tersebut (Arif Nofa Sugiyanto, 2019).
- e. *COO (Certificate Of Origin)*
Surat pernyataan yang ditandatangani untuk membuktikan asal usul suatu barang, yang digunakan untuk memperoleh fasilitas bea masuk atau sebagai alat untuk menghitung kuota di negara tujuan, serta untuk mencegah masuknya barang dari negara yang dilarang (Arif Nofa Sugiyanto, 2019).
- f. *Bill Of Lading*
Merupakan surat penerimaan barang yang telah dimuat ke dalam kapal laut, yang berfungsi sebagai bukti kepemilikan barang serta sebagai bukti adanya kontrak atau perjanjian untuk pengangkutan barang melalui laut.
- g. *PIB (Pemberitahuan Impor Barang)*
Pemberitahuan Impor Barang (PIB) adalah dokumen yang memuat rincian tentang barang impor, termasuk jumlah pajak dan bea masuk yang harus dibayar. PIB disampaikan secara elektronik melalui sistem kepabeanan atau dengan menggunakan media penyimpanan data digital.
- h. *Delivery Order (Surat Jalan)*
Surat Jalan Pengiriman Barang atau Surat Pengantar Barang adalah dokumen yang digunakan sebagai bukti pengiriman barang. Surat ini juga berisi informasi mengenai barang yang dikirim, seperti nama barang, jumlah, satuan, dan keterangan lainnya tentang barang tersebut (Arif Nofa Sugiyanto, 2019).
- i. *Certificate Of Analysis*
COA, yang merupakan singkatan dari *Certificate of Analysis*, adalah dokumen yang membuktikan bahwa pemeriksaan tertentu telah dilakukan pada produk yang bersangkutan. Dokumen ini berisi data kuantitatif dari hasil pengujian sampel produk yang dilakukan di laboratorium analisis oleh badan atau perusahaan yang berwenang mengeluarkan sertifikat atau dokumen terkait (Arif Nofa Sugiyanto, 2019).

j. TILA atau SP2

SP2 (Surat Penyerahan Petikemas), yang juga dikenal sebagai "Tila" atau gatepass, adalah dokumen yang dikeluarkan oleh operator pelabuhan untuk memberikan izin kepada importir agar kontainer dapat diserahkan. SP2 ini juga mencantumkan informasi mengenai kondisi fisik kontainer pada saat diserahkan. Tila digunakan untuk mengeluarkan barang dari pelabuhan, baik dari Terminal Peti Kemas Koja (TPK) maupun langsung dari kapal. Pencetakan tila dilakukan setelah Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) diterbitkan.

3. Definisi Behandle

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2007 tentang pedoman penetapan tarif pelayanan jasa bongkar muat peti kemas di dermaga konvensional, Pasal 1, istilah "handle" merujuk pada kegiatan penanganan peti kemas dan barang dalam peti kemas sesuai permintaan pemilik atau pihak yang menguasainya, terkait dengan pemeriksaan oleh instansi yang berwenang. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa handle adalah kegiatan pemeriksaan barang.

4. Definisi Shipping Line

Perusahaan pelayaran memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan ekspor-impor. Selain sebagai penyedia jasa pengapalan barang ekspor-impor, perusahaan maskapai pelayaran juga berfungsi sebagai penyedia peti kemas kosong (empty container) untuk eksportir (Anggia Wulandari, 2019). Perusahaan pelayaran (shipping lines), yang juga dikenal sebagai shipping company, bertugas mengangkut barang dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan sesuai dengan instruksi pengiriman barang ekspor, yaitu Shipping Instruction (SI) dari pengirim barang (shipper). Selain itu, perusahaan pelayaran juga mengelola badan usaha jasa maritim, seperti agen pelayaran asing (shipping agent), serta unit usaha lainnya yang mendukung kegiatan pelayaran.

5. Fishbone Diagram

Fishbone Diagram, yang juga dikenal sebagai diagram Ishikawa atau diagram tulang ikan, adalah alat visual yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penyebab suatu masalah atau situasi. Diagram ini menunjukkan hubungan antara hasil atau masalah tertentu dengan berbagai faktor yang mungkin menjadi penyebabnya. Dengan bentuk menyerupai tulang ikan, diagram ini memiliki garis utama yang mewakili masalah atau hasil, serta cabang-cabang yang merepresentasikan faktor-faktor yang memengaruhinya (Quality, 2023).

6. Gap Analysis

Gap analysis merupakan metode yang umum digunakan untuk membandingkan kinerja saat ini dengan kinerja yang diharapkan di berbagai bidang, seperti manajemen kualitas dan kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa metode ini efektif untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan, sekaligus membantu perusahaan menetapkan prioritas dalam meningkatkan layanan. Contoh penerapannya mencakup analisis kepuasan pelanggan di sektor transportasi dan pendidikan, yang menekankan pentingnya upaya perbaikan berkelanjutan guna mengurangi kesenjangan yang ada (Syukri, 2022).

7. Sistem Enterprise Resource Planning

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan sistem perangkat lunak terpadu yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek operasional perusahaan, seperti keuangan, logistik, dan sumber daya manusia, dalam satu platform. Sistem ini menawarkan keunggulan dalam pengelolaan data secara real-time, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat dan efisien dalam mengelola bisnis (Angelin Alienta, 2023).

8. Proses Pembayaran dalam Sistem Bisnis

Proses pembayaran yang efektif menjadi salah satu aspek penting untuk memastikan kelancaran operasional bisnis, terutama dalam distribusi barang melalui Delivery Order (DO). Kesalahan pembayaran, seperti pembayaran ganda atau transaksi yang keliru, dapat menyebabkan keterlambatan pengeluaran barang dan menurunkan kualitas layanan kepada pelanggan. Ketidakterpaduan dalam proses manual antar departemen sering kali menjadi penyebab utama terjadinya kesalahan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang lebih terintegrasi untuk meminimalkan risiko kesalahan dalam pembayaran (Maulida, 2023).

9. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pembayaran

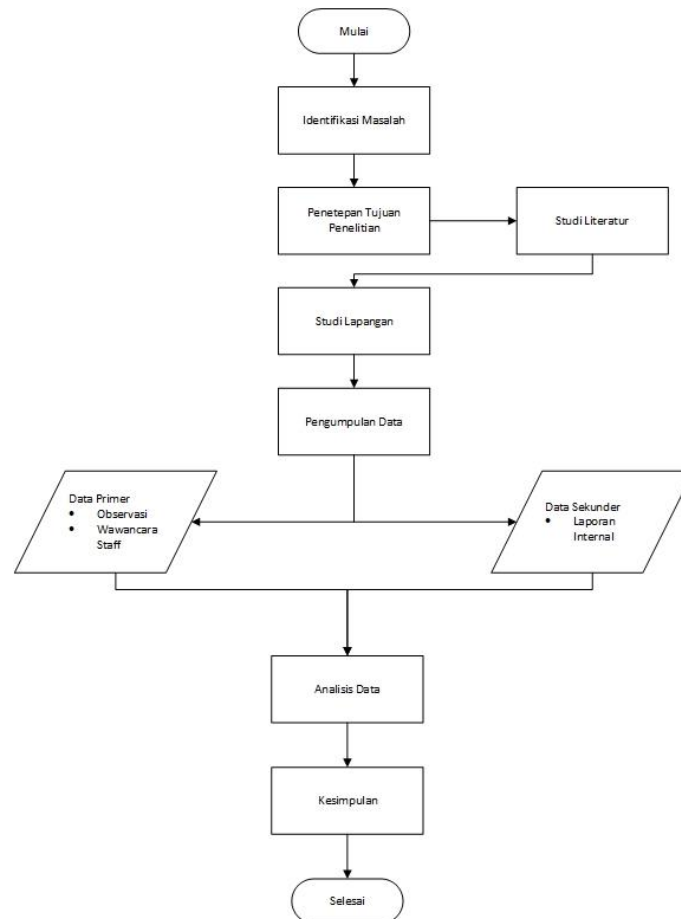
Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang dirancang untuk memastikan proses pembayaran dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Tujuan dari SOP pembayaran adalah untuk meminimalkan kesalahan dan menjamin bahwa setiap tahap dalam proses tersebut berjalan sesuai dengan standar perusahaan. Dengan implementasi SOP yang terintegrasi dengan sistem ERP, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap transaksi pembayaran valid dan didukung oleh dokumen yang lengkap (Maulida, 2023).

10. Manfaat ERP dalam Pengelolaan Pembayaran dan Dokumen

Penerapan sistem ERP dalam proses pembayaran membawa banyak keuntungan, seperti meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan transparansi dalam pengelolaan keuangan. Dengan ERP, seluruh transaksi pembayaran dapat dipantau dan dicatat dengan lebih terorganisir, sehingga meminimalkan risiko kesalahan pembayaran yang berpotensi menghambat pengeluaran DO. Sistem ini memastikan bahwa setiap transaksi terdokumentasi dengan baik dan mudah dilacak, memungkinkan perusahaan untuk segera mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan yang mungkin terjadi dalam proses pembayaran (Ramadhani, 2022).

METODE

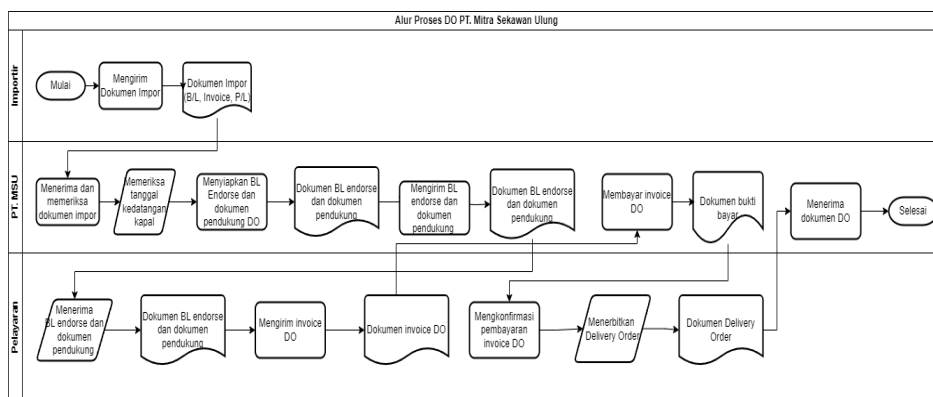
Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, dimana pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik seperti observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner langsung kepada staf PT. Mitra Sekawan Ulung yang bertanggung jawab atas pemrosesan *Delivery Order*, penanggung jawab dokumen impor dan bagian manajemen. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan alur atau proses penelitian yang dapat dilihat melalui *flowchart* penelitian pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Flowchart Penelitian
Sumber: Data Olahan

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Aktivitas Bisnis Dokumen Delivery Order



Gambar 1. Alur Proses DO PT. Mitra Sekawan Ulung

Setelah menerima dokumen BL dari importir, hal yang harus dilakukan adalah memeriksa ETA (*Estimated Time Arrival*) atau tanggal kedatangan kapal dan *container*, apabila tanggal kedatangan sudah dekat maka staf *Delivery Order* akan mulai untuk memproses dokumen DO (*Delivery Order*) dengan cara menyiapkan *supporting* dokumen atau dokumen pendukung terlebih dahulu seperti surat kuasa, surat peminjaman *container*, ktp penerima dan pemberi kuasa, *Letter of Idemity* (LOI) dan BL (*Bill of Lading*) Endorse atau BL (*Bill of*

Lading) yang sudah diberi cap perusahaan, merequest *invoice* DO (*Delivery Order*) dengan mengirim file supporting dokumen ke pihak pelayaran melalui website atau email, setelah *supporting* dokumen lengkap dan disetujui maka Staf *Delivery Order* akan menerima *invoice* DO (*Delivery Order*) dari pihak pelayaran, kemudian *invoice* tersebut segera dibayarkan, setelah dokumen pelengkap dan bukti pembayaran disetujui maka pihak pelayaran akan menerbitkan DO (*Delivery Order*) original. Dalam hal memproses DO (*Delivery Order*) ini Staff *Delivery Order* lebih sering menangani pelayaran CNC dan Evergreen, pelayaran tersebut mengharuskan perusahaan mengunggah dokumen pendukung berupa BL *endorse*, surat kuasa, LOI (*Letter of Idemity*), bukti bayar, surat peminjaman *container* serta KTP penerima dan pemberi kuasa.

Masalah utama yang menghambat kelancaran operasi impor pada PT. Mitra Sekawan Ulung adalah keterlambatan pemrosesan *Delivery Order* (DO). Masalah ini berdampak pada reputasi perusahaan serta kepuasan pelanggan. Dari pengamatan dan wawancara selama kegiatan kerja praktik, terdapat dua faktor utama yang menjadi penyebab keterlambatan ini:

1. Terjadinya kesalahan dalam pembayaran DO, termasuk pembayaran ganda dan kesalahan transaksi, diperburuk oleh proses manual yang kompleks.
2. Dokumen yang tidak lengkap dari importir. Meskipun risiko keterlambatan ini ditanggung oleh importir, hal ini tetap mempengaruhi waktu penyelesaian pemrosesan DO.

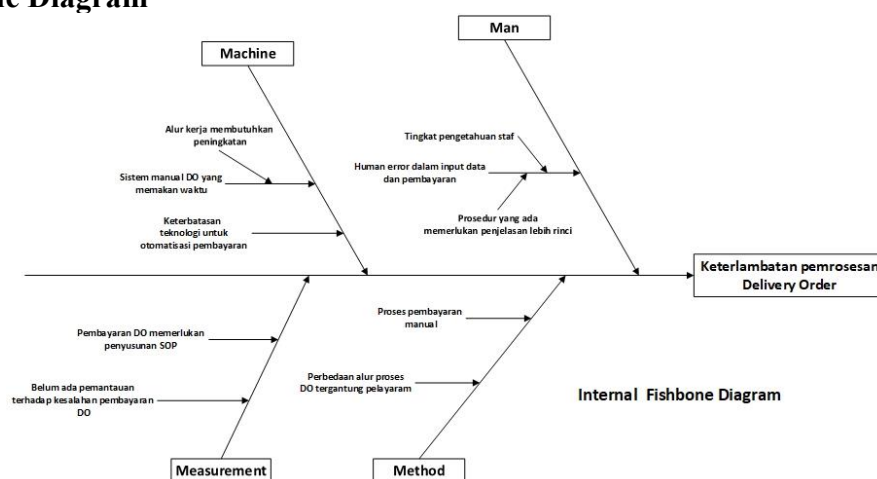
Tabel 1. Data Kesalahan Pembayaran dokumen DO

No	Penyebab kesalahan pembayaran DO	Jumlah kasus	Total transaksi	Durasi waktu
1	Pembayaran ganda	1	253	1,5 hari
2	Frekuensi kesalahan transaksi	3	253	1 hari

Tabel 2. Ketidaklengkapan Dokumen Dalam Proses DO

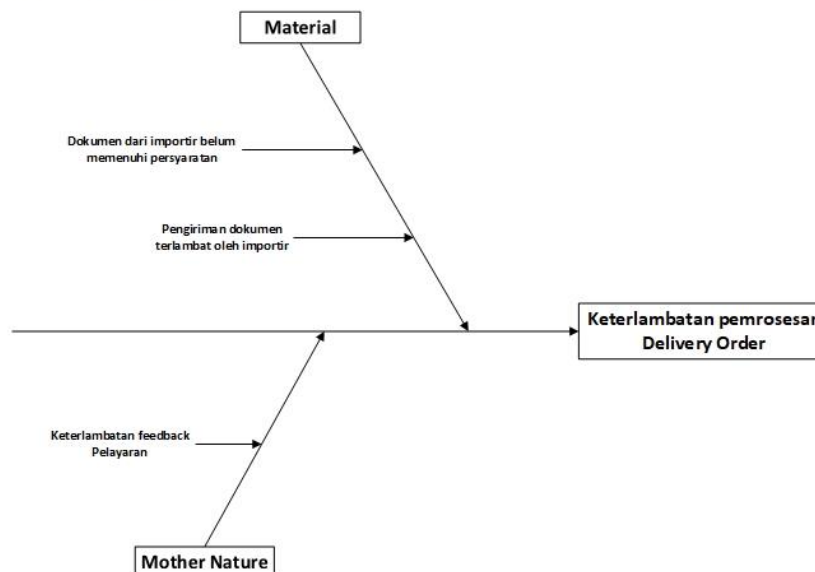
No	Ketidaklengkapan dokumen dalam proses DO	Jumlah kasus	Total Transaksi	Durasi waktu
1	Ketidaklengkapan B/L	3	253	Tergantung dilengkapinya

B. Fishbone Diagram



Gambar 2. Fishbone Diagram Internal Permasalahan PT. Mitra Sekawan Ulung

Eksternal Fishbone Diagram



Gambar 3. Fishbone Diagram Eksternal Permasalahan PT. Mitra Sekawan Ulung

Berdasarkan analisis- analisis tersebut, penyebab utama keterlambatan dalam pemrosesan *Delivery Order* (DO) di PT. Mitra Sekawan Ulung adalah kesalahan dalam pembayaran, yang merupakan kesalahan internal perusahaan. Kesalahan dalam pembayaran DO, termasuk pembayaran ganda dan kesalahan transaksi, merupakan faktor dominan yang mempengaruhi keterlambatan pemrosesan DO. Di antara penyebabnya adalah:

1. Beberapa transaksi mengalami kesalahan dengan adanya pembayaran ganda, yang memerlukan waktu koreksi tambahan untuk menyelesaikan masalah tersebut.
2. Kesalahan dalam input data transaksi juga sering terjadi, seperti salah memasukkan jumlah, rekening tujuan, atau informasi transaksi lainnya, yang memperlambat proses validasi dan verifikasi pembayaran.

Dampak dari kesalahan dalam Pembayaran pada proses *Delivery Order* sebagai berikut:

1. Kesalahan pembayaran memperpanjang waktu penyelesaian DO, yang seharusnya bisa diproses lebih cepat. Berdasarkan data, rata-rata waktu tambahan yang diperlukan untuk memperbaiki kesalahan pembayaran mencapai 2 hari untuk pembayaran ganda dan 1 hari untuk kesalahan input transaksi. Waktu tambahan ini memperlambat proses lanjutan, termasuk pengiriman barang ke *customer*. Akibatnya, proses DO yang seharusnya cepat menjadi tertunda hingga 1 hari lebih.
2. Setiap kali terjadi kesalahan pembayaran, divisi *finance* perlu melakukan koreksi, yang menambah beban kerja dan biaya operasional. Koreksi manual atas kesalahan pembayaran memakan waktu tambahan, sehingga sumber daya yang seharusnya dapat dialokasikan untuk tugas lain menjadi tersita.

Untuk mengurangi keterlambatan dalam pemrosesan dokumen DO dan meminimalisir kesalahan dalam pembayaran, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh PT. Mitra Sekawan Ulung antara lain sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem ERP untuk Pembayaran DO Penerapan sistem ERP pada proses pembayaran akan meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pemrosesan pembayaran. Dengan ERP, seluruh transaksi pembayaran akan terintegrasi secara otomatis, mengurangi risiko pembayaran ganda, dan memastikan semua transaksi terdokumentasi dengan baik. Sistem ini juga akan meminimalkan kesalahan manusia (*human error*) dan meningkatkan pengawasan terhadap setiap tahap pembayaran.

2. Pembuatan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Pembayaran DO
 - Setiap pembayaran harus disertai dokumen pendukung yang lengkap dan valid.
 - Bagian keuangan wajib memeriksa kebenaran dan kelengkapan dokumen sebelum melakukan pembayaran.
 - Pembayaran hanya dapat dilakukan melalui sistem ERP yang akan mencatat secara otomatis setiap transaksi dan memverifikasi keabsahannya.
 - Semua transaksi pembayaran harus dipantau secara *real-time* melalui ERP dan dilaporkan kepada manajemen secara berkala untuk evaluasi.
3. Pelatihan Karyawan PT. Mitra Sekawan Ulung perlu memberikan pelatihan kepada karyawan terkait penggunaan sistem ERP dan pentingnya penerapan SOP. Karyawan harus memahami prosedur yang benar dalam melakukan pembayaran, serta mampu mengoperasikan sistem ERP dengan baik.
4. Perusahaan perlu melakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa penerapan ERP dan SOP berjalan dengan efektif. Selain itu, diperlukan audit rutin untuk mengidentifikasi potensi kesalahan atau kelemahan dalam sistem yang perlu diperbaiki

Standard Operating Procedure (SOP)

Informasi Umum

Judul Proses : Pembayaran Dokumen Delivery Order (DO) dengan Sistem ERP		Departemen: Delivery Order Departemen dan Finance
---	--	--

Gambaran Umum Proses

Deskripsi Proses:

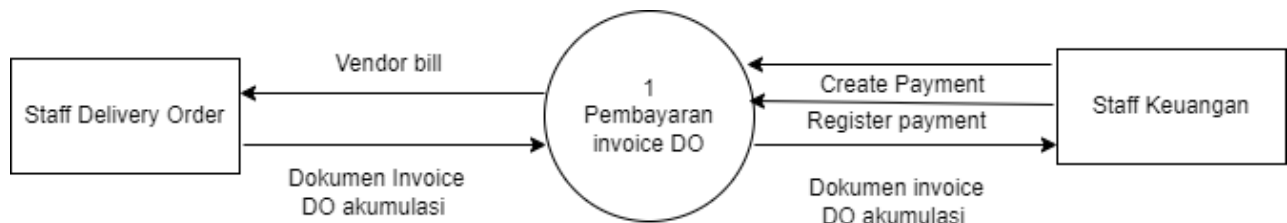
Staff *Delivery Order* akan mulai untuk memproses dokumen DO (*Delivery Order*) dengan cara menyiapkan *supporting* dokumen, salah satunya adalah bukti pembayaran *Delivery Order*, dengan mengirim *file supporting* dokumen ke pihak pelayaran melalui *website* atau email. Jika *supporting* dokumen lengkap dan disetujui maka staff *Delivery Order* akan mendapatkan DO (*Delivery Order*) original dari pihak pelayaran, kemudian DO (*Delivery Order*) diproses agar perusahaan mendapatkan izin untuk meminjam *container*. Pembayaran *Delivery Order* dilakukan dengan staff DO menerima dan mereview *invoice* dari pelayaran, dengan menerapkan ERP Odoo staff DO mengajukan permintaan dana pada modul *invoicing* dengan mengirimkan *vendor bills* dan pihak *finance* mereview *vendor bills* jika disetujui maka pihak *finance* melakukan pembayaran pada modul *accounting* dengan journal (kotak bank) dan terdokumentasi pada *system* ERP.

Tujuan dan Ruang Lingkup:

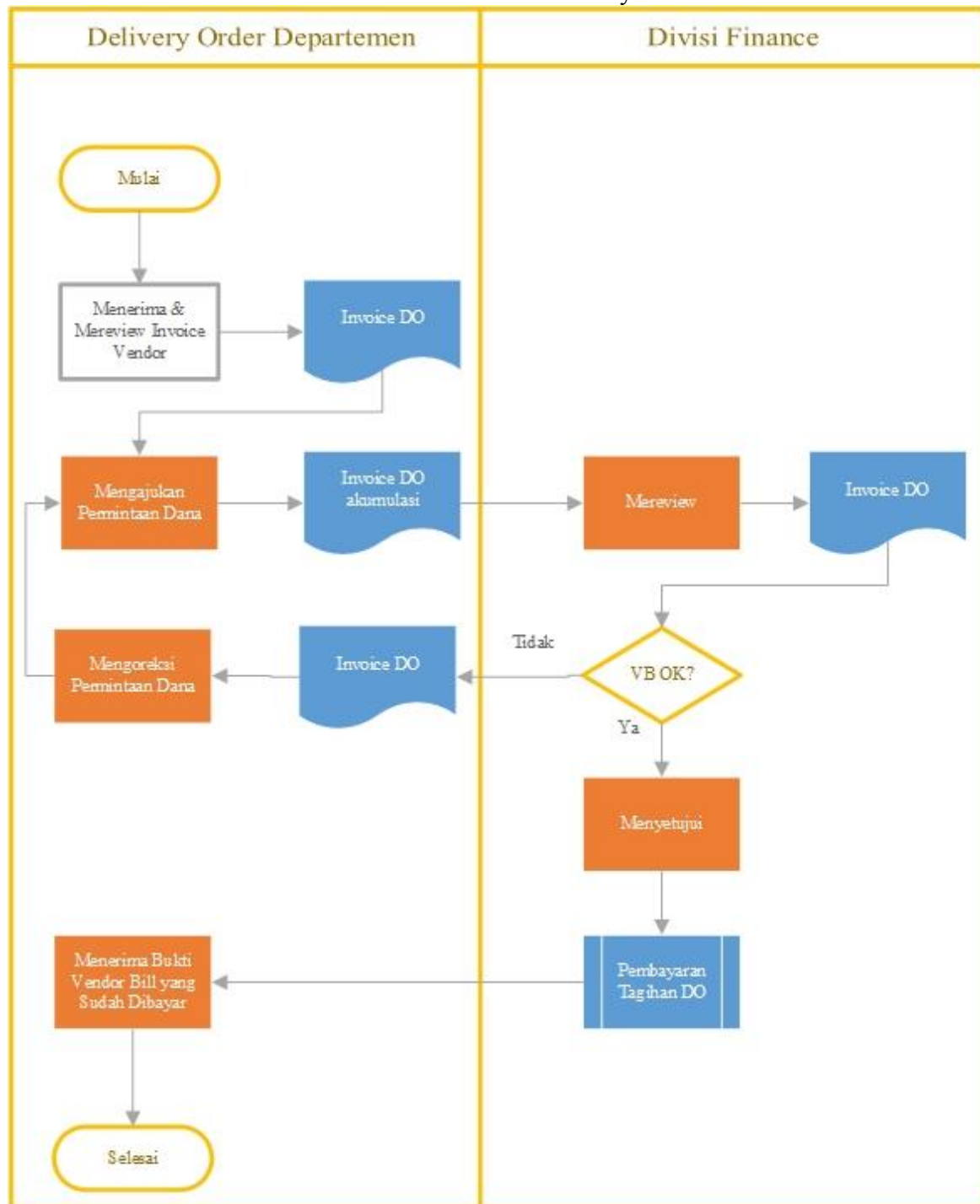
SOP ini dibuat untuk mengatur proses pembayaran Delivery Order (DO) melalui sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Mitra Sekawan Ulung. Tujuannya adalah memastikan bahwa setiap pembayaran dilakukan secara efektif, efisien, transparan, serta meminimalkan risiko kesalahan dalam transaksi pembayaran. SOP ini berlaku bagi seluruh bagian yang terlibat dalam proses pembayaran *Delivery Order*, termasuk bagian operasional (*Delivery Order Departement*) dan bagian keuangan (*finance*) yang bertanggung jawab untuk menyetujui dan membayar transaksi.

Definisi & Dokumen Terkait:

- *Delivery Order* (DO), merupakan dokumen yang digunakan sebagai bukti pengiriman suatu barang. Surat pengantar barang ini juga merupakan surat yang menjelaskan informasi barang yang dikirim.
- ERP (Enterprise Resource Planning), sistem perangkat lunak yang mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis, termasuk keuangan, logistik, dan inventaris, untuk meningkatkan efisiensi.
- *Invoicing* pada Odoo adalah fitur untuk mengelola pembuatan, pengiriman, dan pelacakan faktur secara efisien dalam sistem ERP Odoo. Dengan modul *Invoicing*, pengguna dapat membuat faktur secara otomatis dari pesanan penjualan (*sales order*), pembelian, atau proyek.
- Modul *Accounting* di Odoo adalah fitur untuk mempermudah perusahaan dalam mengelola keuangan.
- *Vendor bills* pada Odoo adalah tagihan yang harus dibayar kepada vendor yang telah menyediakan barang atau jasa kepada perusahaan.

Gambar 4. Context Diagram pembayaran *Delivery Order* dengan OdooGambar 5. DFD Level 1 pembayaran *Delivery Order* dengan Odoo

Tabel 3. Flowchart Pembayaran DO



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keterlambatan pemrosesan *Delivery Order* (DO) di PT. Mitra Sekawan Ulung, terdapat beberapa temuan penting terkait prosedur impor dan kendala yang dihadapi perusahaan. Prosedur impor yang dilakukan di PT. Mitra Sekawan Ulung melibatkan beberapa tahapan penting, termasuk pengurusan dokumen seperti Pemberitahuan Impor Barang (PIB), *Delivery Order* (DO), *invoice*, dan *bill of lading*. Dokumen-dokumen ini disiapkan dengan bekerja sama dengan Perusahaan Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK) serta perusahaan pelayaran, yang berperan penting dalam memastikan barang dapat dikirim dan diterima sesuai jadwal.

Salah satu temuan utama dari penelitian ini adalah adanya kesalahan dalam proses pembayaran DO yang menjadi penyebab utama keterlambatan pemrosesan dokumen. Kesalahan tersebut meliputi pembayaran ganda serta transaksi internal yang tidak akurat, yang berdampak langsung pada operasional perusahaan dan menyebabkan penundaan dalam pengeluaran DO. Meskipun sebagian keterlambatan juga disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen dari pihak importir, tanggung jawab ini sepenuhnya berada di tangan pihak eksternal. Kendala ini mengakibatkan ketidakefisienan dalam pengelolaan waktu, berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, dan meningkatkan biaya operasional perusahaan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, solusi yang disarankan adalah mengimplementasikan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan SOP pada proses pembayaran DO. ERP akan membantu mengintegrasikan data secara otomatis, meminimalkan kesalahan pembayaran, dan mempercepat pemrosesan dokumen, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan ketepatan waktu pengiriman barang impor. Dengan penerapan sistem yang lebih efektif ini, diharapkan PT. Mitra Sekawan Ulung dapat mengurangi risiko keterlambatan dan memperbaiki kualitas layanan mereka.

REFERENSI

- Angelin Alienta, C. J. (2023). Implementasi Sistem Enterprise Resource Planning Berbasis SAP Pada PT XYZ. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Anggia Wulandari, A. S. (2019). Analisis Perkembangan Ekspor Impor Barang Ekonomi Di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 31.
- Arif Nofa Sugiyanto, Z. A. (2019). Pengurusan Dokumen Import Tekstil Oleh Pt Dinamika. *Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 68.
- Zuhridina Devitasari, E. K. (2023). Analisis Pengaruh Perdagangan International (Ekspor Dan Impor) Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2018-2022. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 706.
- Evada Rustina, S. A. (2023). Peranan Freight Forwarder Dalam Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Penanganan Ekspor Komoditas Glassfibre Reinforced Cement. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi*.
- Indonesia, K. P. (2021). *Di Asean Mtwg Ke-40, Indonesia Paparkan Program - Program Strategis Transportasi Laut*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Jafar, M. (2015). *Kepabeanaan Ekspor Impor*. Jakarta: Pro Insani Cendikia.
- Junaedy, A. (2014). *Buku Pintar Ekspor Indonesia Menghadapi Implementasi Komunitas Asean*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Maulida, R. (2023). *Terapkan Sistem Pembayaran Invoice Yang Terintegrasi Untuk Mengurangi Kesalahan & Keterlambatan*. Jakarta: Online Pajak.
- Quality, A. (2023). *Mengenal Fishbone Diagram: Pengertian, Manfaat, Tujuan Dan Contohnya*. Management Article.
- Ramadhani. (2022). 10 Manfaat Penerapan Sistem Erp Pada Perusahaan Distribusi. P. 1.
- Syukri, S. H. (2022). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Teknik Industri*.
- Zuhri, M. (2019). Sistem Pembayaran Transaksi Ekspor Impor Dengan Letter Of. *Politeknik Mandiri Bina Prestasi*.
- Repository Bea dan Cukai. diakses pada 20 September 2024. <http://repository.beacukai.go.id>
- Undang-Undang No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanaan.
- Mitra Sekawan Ulung Company Profile. 2021