

The Procedure for Issuing Delivery Orders (D/O) for Imported Goods in PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia, Medan Branch

Sri Rahayu^{1*}, Dirhamsyah², & Fadiyah Hani Sabila³

^{1,2,3} Prodi KPNK, Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan

*e-mail: srirahayu2021121@gmail.com

Abstract

This research aims to deeply analyze the procedure for issuing the Delivery Order (D/O) document for imported goods and to identify the necessary supporting documents at PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia, Medan Branch. The Delivery Order (D/O) itself serves as the official instruction document for the handover of goods to the entitled party in accordance with applicable regulations. The D/O issuance procedure commences with the collection and validation of export-import documents from service users, followed by processing through the company's internal application, Shipment Online (SOL), until the D/O is issued for delivery to the EMKL (Freight Forwarding Company). The methodology employed in this study is direct observation (field study) and literature review (library study) conducted during the fieldwork period. Data were collected to comprehensively understand the mechanism of Delivery Order issuance. The results of the study indicate that the smooth issuance of D/Os relies heavily on the completeness of submitted documents and on solid coordination between the shipping agency and relevant port authorities. However, the main obstacles encountered include incomplete documents from container service users and payment delays, which delay invoice issuance and the release of the Delivery Order document. These delays ultimately have the potential to affect the timely handover of goods to the consignee. Optimizing this process needs special attention to enhance operational efficiency and the overall quality of the company's services.

Keywords: Delivery Order (D/O), Imported Goods, Procedure, Shipment Online (SOL), Shipping Agency.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam prosedur penerbitan dokumen Delivery Order (D/O) untuk barang impor dan mengidentifikasi dokumen-dokumen pendukung yang diperlukan di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan. Delivery Order (D/O) sendiri berfungsi sebagai dokumen instruksi resmi untuk penyerahan barang kepada pihak yang berhak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prosedur penerbitan D/O dimulai dari pengumpulan dan validasi dokumen ekspor-impor dari pengguna jasa, dilanjutkan dengan pemrosesan melalui aplikasi internal perusahaan yang disebut Shipment Online (SOL), hingga akhirnya dokumen D/O diterbitkan untuk diserahkan kepada EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung (field study) dan studi pustaka (library study) yang dilakukan selama pelaksanaan Praktek Darat. Data dikumpulkan untuk memahami mekanisme penerbitan Delivery Order secara komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelancaran proses penerbitan D/O sangat bergantung pada kelengkapan dokumen yang diserahkan dan koordinasi yang solid antara pihak shipping agency dengan instansi-instansi terkait di pelabuhan. Namun demikian, kendala utama yang dihadapi meliputi ketidaklengkapan dokumen dari pengguna jasa peti kemas dan masalah keterlambatan pembayaran, yang berdampak pada penundaan penerbitan invoice serta release dokumen Delivery Order itu sendiri. Keterlambatan ini pada akhirnya berpotensi mempengaruhi ketidaktepatan waktu penyerahan barang kepada penerima. Optimalisasi proses ini perlu mendapat perhatian khusus untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perusahaan.

Kata Kunci: Delivery Order (D/O), Barang Impor, Prosedur, Shipment Online (SOL), Shipping Agency.

PENDAHULUAN

Pada awalnya, kegiatan perdagangan hanya berlangsung dalam batas wilayah domestik suatu negara. Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan dunia perdagangan global, interaksi dagang tidak lagi terbatas pada pelaku usaha domestik, melainkan telah meluas hingga mencakup kerja sama dengan mitra dagang internasional, termasuk Indonesia. Bentuk-bentuk kerja sama perdagangan tersebut kini semakin beragam, termasuk dalam hal mekanisme pembayaran yang digunakan.

PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia adalah perusahaan pelayaran yang bergerak dalam layanan jasa maritim, khususnya di sektor ekspor dan impor. Perusahaan ini menyediakan jasa angkutan untuk muatan material maupun non-material di kawasan pelayaran laut internasional dengan menggunakan armada kapal berskala kecil hingga besar. Layanan yang disediakan meliputi pengurusan dokumen pengangkutan melalui transportasi udara, laut, dan darat; pengurusan *clearance in and out* barang; serta penyediaan gudang dan truk yang dilakukan di kawasan bebas.

Delivery Order merupakan dokumen yang dimiliki oleh penerima, pengirim, atau pihak pemilik perusahaan pelayaran yang berisi instruksi untuk menyerahkan barang kepada pihak yang disebutkan dalam dokumen tersebut. Umumnya, dokumen ini diperoleh dengan melampirkan *Bill of Lading* sebagai dokumen pendukung. Aspek penting dalam *Delivery Order* adalah tanggal penerbitan dan masa berlakunya, karena apabila barang tidak diambil sesuai waktu yang telah ditentukan, akan dikenakan biaya sewa tempat penyimpanan serta denda harian.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai aspek terkait *Bill of Lading* dan *Delivery Order* dalam konteks operasional pelayaran. Gunarsih, Rohmah, dan Andromeda (2023) melakukan studi kasus mengenai sistem ICC dalam proses penerbitan *Bill of Lading*, yang menyoroti pentingnya sistem informasi terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi penerbitan dokumen maritim. Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa penggunaan teknologi digital dapat mempercepat proses validasi dan verifikasi dokumen B/L.

Dermawan dan Deliani (2025) menganalisis proses penerbitan *Bill of Lading* pada PT Bahari Eka Nusantara cabang Belawan, dengan fokus pada tahapan prosedural dan kendala operasional yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan dokumen dan koordinasi antar departemen menjadi faktor kunci dalam kelancaran penerbitan B/L. Sementara itu, Lilis dan Husfializa (2025) meneliti pengurusan dokumen *Bill of Lading* antara penjual dan pembeli antar negara pada PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia cabang Medan, yang mengungkapkan bahwa keterlambatan pembayaran dan ketidaklengkapan dokumen menjadi hambatan utama dalam proses penerbitan dokumen.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, tampak bahwa isu kelengkapan, kecepatan, dan akurasi prosedur dokumen B/L dan D/O masih menjadi fokus utama dalam studi maritim. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan dengan melakukan analisis mendalam dan spesifik terhadap kendala operasional yang terjadi pada prosedur penerbitan *Delivery Order* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan, sebuah aspek yang memerlukan penanganan khusus dan solusi praktis.

METODE

Adapun metode dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Lapangan (*Field Study*)

Metode lapangan (*field study*) merupakan jenis penelitian yang dilakukan dengan menghimpun data secara langsung dari lapangan atau sumber subjektif melalui pengamatan dengan cara:

a. Observasi (*Participant Observation*)

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung disertai pencatatan terhadap kondisi atau perilaku objek yang diteliti (Sari & Nuraidah, 2020). Dalam metode ini, penulis secara langsung melakukan pengamatan di lapangan terkait prosedur penerbitan *Delivery Order* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan. Observasi dilakukan terhadap alur kerja, dokumen yang diproses, serta interaksi antara staff dokumen dengan pengguna jasa kontainer.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode tanya jawab langsung dengan staff dokumen untuk pengumpulan data dalam segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian penulis. Metode tanya jawab dilakukan untuk mengetahui kebenaran dari penelitian tersebut terutama yang menyangkut masalah penerbitan *Delivery Order*. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya untuk memastikan konsistensi data yang diperoleh (Suhandang, 2016).

2. Metode Pustaka (*Library Study*)

Melalui metode ini, penulis memperoleh data dengan mempelajari buku-buku di perpustakaan, mengambil referensi dari pendapat para ahli, yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini membantu memahami istilah dan konsep yang tidak ditemukan dalam observasi lapangan, termasuk teori mengenai perdagangan internasional (Feriyanto, 2015), manajemen pelabuhan dan terminal (Djamaluddin, 2021), serta regulasi kepabeanan dan logistik internasional (Soedjono dkk., 2023).

3. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sari dan Nuraidah (2020), analisis deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara sistematis dan akurat. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian dieliminasi, sementara data penting terkait prosedur penerbitan D/O, dokumen pendukung, dan hambatan operasional dipilih untuk dianalisis lebih lanjut.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk deskripsi naratif, tabel, dan bagan alur untuk mempermudah pemahaman terhadap prosedur penerbitan *Delivery Order*. Penyajian data ini mencakup tahapan prosedur, syarat dokumen, biaya terkait, serta pihak-pihak yang terlibat.

c. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan temuan lapangan dengan teori yang ada serta hasil penelitian terdahulu untuk memastikan validitas kesimpulan. Kesimpulan yang ditarik mencakup efektivitas prosedur penerbitan D/O, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi perbaikan. Seluruh proses analisis data dilakukan secara berkesinambungan selama penelitian berlangsung untuk memastikan keakuratan dan kedalaman analisis terhadap prosedur penerbitan *Delivery Order* di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan.

PEMBAHASAN

Prosedur Penerbitan *Delivery Order* Barang Impor pada PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia

PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan merupakan perusahaan yang menyediakan layanan pengurusan atas seluruh proses yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pengiriman, pengangkutan, dan penerima barang dalam sistem perdagangan internasional (ekspor impor).

Proses pengiriman dilakukan secara elektronik melalui *Delivery Order* atau yang dikenal dengan E-DO, yaitu dokumen yang berfungsi sebagai bukti penyerahan barang, yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran atau pihak yang diberi kuasa kepada pemilik barang sebagai tanda bahwa pengiriman telah dilakukan. Sebelum kapal tiba dan proses pembongkaran dilakukan, dokumen – dokumen terkait barang telah lebih dahulu disampaikan kepada agen pelayaran.

Atas dasar dokumen maka agen perkapalan akan melakukan hal – hal sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada para *consignee* mengenai ETA kapal dan estimasi waktu bongkar/muat barang (*Notice of Arrival*).
2. Setelah kapal bersandar dan aktivitas bongkar/muat dimulai, *consignee* atau EMKL yang ditunjuk akan mengurus *Bill of Lading* serta dokumen barang lainnya.
3. Dengan *Bill of Lading* dan dokumen pelengkap lainnya, pihak *consignee* menyelesaikan kewajiban kepada agen pelayaran, termasuk administrasi, biaya THC, serta biaya terkait lainnya.
4. Jika seluruh biaya tersebut dan kewajiban bea cukai telah diselesaikan, maka *consignee* atau EMKL menerima *Delivery Order* dari agen pelayaran.
5. Dengan *Delivery Order* dan penyerahan *Bill of Lading*, barang dapat dikeluarkan setelah memperoleh fiat keluar. *Delivery Order* adalah surat perintah dari pelayaran ke gudang atau PBM agar menyerahkan barang sesuai dokumen kepada penerima yang ditunjuk. Untuk mendapatkannya, penerima atau EMKL harus menyerahkan salah satu *Bill of Lading* asli yang telah di-endorse oleh agen pelayaran.

Syarat Pengambilan *Delivery Order*

1. Original *Bill of Lading*
2. Surat kuasa pengambilan *Delivery Order*
3. Surat permohonan peminjaman kontainer
4. Foto copy KTP pengurus/ staff pengambilan *Delivery Order*
5. Bukti transfer pembayaran

Langkah-Langkah Penerbitan *Delivery Order* dengan Original *Bill of Lading*

Proses pengambilan *Delivery Order* dapat dilakukan setelah kapal sandar di pelabuhan. Untuk memperoleh *Delivery Order* dari perusahaan pelayaran, diperlukan langkah-langkah tertentu sesuai prosedur yang berlaku, ada beberapa langkah dan dokumen yang harus dipersiapkan:

1. Membayar biaya *Delivery Order* yang telah diberitahu terlebih dahulu melalui *Notice of Arrival* (NOA) melalui email kepada importir, sesuai ketentuan PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia. Biaya pembayaran dilakukan dengan transfer melalui bank.
2. Pihak pengguna jasa kontainer harus membawa dokumen seperti: surat permohonan kuasa pengambilan *Delivery Order*, surat permohonan peminjaman kontainer, bukti transfer pembayaran, dan original *Bill of Lading*, serta mencantumkan email penerima barang. Untuk original *Bill of Lading*, halaman belakang *Bill of Lading* harus distempel dengan stempel perusahaan dan ditanda tangani oleh orang yang berwenang di perusahaan penerima atau importir. Jika pengiriman barang dilakukan melalui pihak

forwarder, maka mereka juga wajib menandatangani dan stempel pada original *Bill of Lading*.

3. Setelah seluruh persyaratan dipenuhi dan proses pembayaran diselesaikan, perusahaan pelayaran dapat menerbitkan *Delivery Order* atau yang dikenal juga sebagai E-DO. Sebelum penerbitan dilakukan, perusahaan pelayaran akan melakukan verifikasi terlebih dahulu terhadap nomor *Bill of Lading*, nomor kontainer, ukuran kontainer, jenis *Bill of Lading*, status pembayaran, serta nama kapal melalui aplikasi SOL. Jika seluruh data tersebut telah dinyatakan benar dan lengkap, maka E-DO dapat *direlease* atau dikeluarkan oleh pihak perusahaan pelayaran. Dari seluruh lembar asli yang diterbitkan, cukup satu yang diserahkan dan jika sudah digunakan, sisanya menjadi tidak berlaku.

Penukaran *Delivery Order* tanpa Original *Bill of Lading*

Dokumen pelengkap untuk mendapatkan E-DO dari perusahaan pelayaran:

1. Membayar biaya administrasi sesuai ketentuan PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia.
2. Master *Bill of Lading* (MBL) *Telex Release* (metode pelepasan barang tanpa perlu menunjukkan MBL asli), di *endorse/* stempel menggunakan stempel perusahaan importir.
3. Surat kuasa pengambilan *Delivery Order*, disertai dengan foto copy KTP yang bersangkutan.
4. Surat permohonan peminjaman kontainer.
5. Dokumen tersebut *direlease* melalui email Evergreen Shipping Agency Indonesia. Apabila *Bill of Lading* asli belum tersedia sementara *consignee* (penerima barang) ingin segera mengambil barangnya, maka *Delivery Order* dapat diterbitkan oleh pihak pelayaran setelah *consignee* menyerahkan jaminan. Jaminan tersebut dapat berupa jaminan pribadi, jaminan dari perusahaan, atau jaminan bank sebagai bentuk tanggung jawab atas pengambilan barang.

Beberapa tahun terakhir, pelabuhan-pelabuhan besar di Indonesia (termasuk Belawan yang dekat dengan Medan) dan penyedia layanan logistik telah beralih sepenuhnya ke sistem **e-DO (Electronic Delivery Order)**.

1. E-DO menghilangkan kebutuhan pengguna jasa (EMKL) untuk datang secara fisik ke kantor *Shipping Agency* hanya untuk mengambil dokumen kertas D/O.
2. Sistem digital dapat secara otomatis memverifikasi kelengkapan dokumen dan status pembayaran (melalui koneksi ke bank atau sistem kasir pelabuhan). Ini meminimalkan peran *human error* dan *birokrasi* yang memicu keterlambatan.
3. Dengan e-DO, proses *release* D/O yang semula memakan waktu jam (termasuk waktu tempuh EMKL) dapat dipercepat menjadi hitungan menit, karena dokumen berupa *file digital* atau *kode unik* langsung terkirim ke sistem Terminal Peti Kemas (TPK).

Kendala utama yang dihadapi oleh PT. Evergreen, yaitu keterlambatan pembayaran dan ketidaklengkapan dokumen dari pengguna jasa, sebenarnya adalah masalah klasik yang ditargetkan untuk diselesaikan oleh sistem digital.

Tabel 1.

Kendala (Berdasarkan Penelitian)	Solusi Digital Terkini	Dampak pada Efisiensi Logistik
Keterlambatan Pembayaran	Penggunaan <i>Payment Gateway</i> dan <i>Virtual Account</i> yang terintegrasi langsung dengan sistem SOL/e-DO.	Pembayaran terverifikasi otomatis dan <i>real-time</i> . D/O bisa segera diproses tanpa perlu menunggu konfirmasi bank manual.
Ketidaklengkapan Dokumen	Penerapan <i>Dokumen Digital (e-Manifest dan Customs)</i> sejak awal proses.	Sistem akan menolak permohonan D/O jika ada dokumen yang belum <i>clear</i> di Bea Cukai atau otoritas lainnya. Mendorong disiplin pengguna jasa.

Kaitan *Bill of Lading* dalam Penerbitan *Delivery Order*

Bill of Lading merupakan dokumen pengangkutan yang memuat informasi secara lengkap terkait pengiriman barang, seperti nama pengiriman, nama kapal, detail muatan, pelabuhan tempat barang dimuat dan dibongkar, nama *consignee* atau penerima/ pemesan barang, metode pembayaran, jumlah lembar *Bill of Lading* yang perlu ditandatangani, serta tanggal penandatanganan dokumen tersebut.

Adapun yang menjadi fungsi dari *Bill of Lading* antara lain sebagai berikut::

1. Sebagai bukti resmi penerimaan barang atau muatan, yang menunjukkan bahwa barang telah dimuat ke atas kapal.
2. Berperan sebagai dokumen kontrak pengangkutan yang menyatakan bahwa barang akan diangkut melalui jalur laut hingga mencapai tujuan akhir.
3. Berfungsi sebagai dokumen kepemilikan, yang memberikan hak kepada pemegangnya untuk mengambil barang di pelabuhan tempat pembongkaran dilakukan.
4. Menjadi salah satu dokumen penting dan wajib yang harus disertakan dalam proses pengambilan *Delivery Order*.

Dokumen *Bill of Lading* memiliki peran penting dalam prosedur penerbitan *Delivery Order*, karena di dalamnya terdapat informasi yang harus diinput untuk menerbitkan *Delivery Order*. Informasi tersebut meliputi nomor *Bill of Lading*, nomor kontainer yang digunakan, ukuran kontainer, nama kapal, serta nama *consignee* yang akan dicantumkan dalam *Delivery Order*. Untuk memperoleh *Delivery Order* asli, dokumen tersebut harus ditukarkan atau ditebus dengan *Bill of Lading* asli.

Biaya Pergerakan Kontainer Yang Berkaitan Dengan *Delivery Order*

Berikut adalah biaya – biaya dalam prosedur penerbitan *Delivery Order* yaitu:

1. *Terminal Handling Charges* (THC)
Terminal Handling Charges atau biaya penanganan terminal merupakan biaya yang dikenakan oleh terminal untuk layanan penanganan kontainer di pelabuhan, baik saat memuat (*loading*) maupun membongkar (*discharging*) dari kapal.
2. *Demurrage*
Demurrage merupakan denda yang dibebankan kepada pemilik barang karena penggunaan kontainer melebihi batas *free time*, yaitu waktu yang diberikan oleh pihak pelayaran untuk pengosongan atau pengembalian kontainer setelah dibongkar dari kapal. Jika melewati batas waktu tersebut, maka biaya *demurrage* akan dikenakan. Setiap pelayaran memiliki

ketentuan *free time* yang berbeda, dan di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan biasanya diberikan jangka waktu selama satu minggu.

3. *Detention*

Detention merupakan sanksi denda yang dikenakan kepada pemilik barang jika pengembalian kontainer melewati batas waktu yang telah ditentukan.

4. *Deposit*

Deposit adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh *consignee* kepada agen pelayaran sebagai jaminan saat mengambil kontainer dari *container yard* (CY). Dana ini berfungsi untuk menutup potensi kekurangan pembayaran *demurrage / detention* atau biaya perbaikan jika kontainer dikembalikan dalam kondisi rusak. Dana jaminan tersebut akan diperhitungkan dengan seluruh biaya yang menjadi tanggung jawab pemilik barang, dan apabila terdapat kelebihan, maka selisihnya akan dikembalikan kepada pihak *consignee*.

5. *Repair / Cleaning*

Saat kontainer kosong (MT) dikembalikan ke depo, pemilik barang wajib membayar biaya pembersihan dari kotoran, debu, atau sisa muatan (*cleaning*), serta biaya perbaikan jika terjadi kerusakan (*repair*).

Pihak Yang Terlibat Dalam Kegiatan Penerbitan *Delivery Order*

1. Perusahaan Pelayaran

Adalah badan usaha yang beroperasi di sektor pelayaran dengan fokus utama pada layanan transportasi laut, yang disediakan bagi pengguna jasa melalui pengoperasian kapal milik sendiri secara langsung.

2. Direktorat Jenderal Bea Cukai

Adalah Lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi utama dalam pembinaan, pengaturan, dan pengawasan atas arus keluar masuk barang dari dan ke wilayah pabeian, termasuk pelaksanaan pemungutan bea masuk.

3. Bank Devisa

Merupakan institusi perbankan, baik yang dimiliki oleh negara maupun swasta, yang menyediakan layanan finansial secara nasional maupun internasional.

4. Perusahaan Asuransi

Adalah perusahaan yang menyediakan layanan asuransi untuk melindungi barang kiriman, baik dalam kegiatan ekspor maupun impor, dari risiko kerusakan atau kerugian.

Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penerbitan *Delivery Order*

1. Terjadi kekeliruan dalam perhitungan biaya yang tercantum pada *invoice* oleh pihak pembuat atau perhitungan jasa kontainer.
2. Tidak lengkapnya dokumen yang dibawa sebagai persyaratan dalam proses pengambilan *Delivery Order*.
3. Kurangnya ketelitian dari pengguna jasa kontainer dalam mempersiapkan dokumen sebelum pengurusan *Delivery Order* pada penyedia jasa kontainer.
4. Minimnya koordinasi terkait jadwal keberangkatan atau kedatangan kapal dengan EMKL pengguna jasa, sehingga memengaruhi kecepatan pengambilan *Delivery Order*.
5. Gangguan pada sistem aplikasi dan koneksi saat proses penerbitan *Delivery Order* berlangsung.
6. Kesalahan saat melakukan pembayaran biaya kontainer oleh pengguna jasa kepada penyedia layanan, yang menghambat proses penerbitan *Delivery Order*.

Penyelesaian Masalah Terhadap Penerbitan *Delivery Order*

1. Sebelum dokumen fisik diterima oleh kantor, bagian penerbitan *Delivery Order* harus melakukan pemeriksaan secara cermat terhadap dokumen yang telah dikirim melalui email, guna menghindari keterlambatan dalam proses penerbitan *Delivery Order*.
2. Meningkatkan koordinasi melalui sistem informasi atau saluran komunikasi guna membangun kerja sama yang efektif antara penyedia jasa dan pengguna jasa kontainer.
3. Baik pihak pengguna maupun penyedia jasa harus secara rutin memantau sistem aplikasi melalui fitur pelacakan yang disediakan oleh perusahaan pelayaran atau agen pengangkutan, untuk memastikan kelancaran dalam proses penerbitan *Delivery Order*.

SIMPULAN

Proses penerbitan *Delivery Order* belum berjalan optimal karena ketidaklengkapan dokumen yang diserahkan oleh pengguna jasa. *Delivery Order* memiliki peran vital dalam proses pengiriman barang impor dan menjadi salah satu dokumen utama yang mendukung kelancaran transaksi pengiriman muatan impor di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan.

Secara umum, penerbitan *Delivery Order* di perusahaan ini telah memenuhi standar yang berlaku bagi para pengguna jasa, yang tercermin dari kinerja perusahaan dalam menjaga kualitas layanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterlambatan dalam proses *release* dokumen *Delivery Order* yang berdampak pada ketidaktepatan waktu penyerahan barang kepada penerima.

Kendala utama yang dihadapi dalam optimalisasi proses ini perlu mendapat perhatian khusus untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perusahaan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dermawan, B., & Deliani, M. K. (2025). Proses penerbitan Bill of Lading pada PT Bahari Eka Nusantara cabang Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 7(1).
- Djamaluddin, Ashury. (2021). *Manajemen Pelabuhan dan Terminal*. Makassar: Unhas Press.
- Feriyanto, Andri. (2015). *Perdagangan Internasional: Kupas Tuntas Prosedur Ekspor Impor*. Kebumen: Mediaterra.
- Gunarsih, N. I., Rohmah, N., & Andromeda, V. F. (2023, Februari). Study case ICC system in the process of issuing bill of lading (B/L). Dalam *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2675, No. 1, hlm. 050003).
- Lilis, L., & Husfializa, E. (2025). Pengurusan dokumen Bill of Lading (B/L) penjual dan pembeli antar negara pada PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia cabang Medan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 7(1).
- Sari, Ade Novita, & Nuraidah. (2020). *Cara Mudah Memahami Teks Prosedur*. Yogyakarta: Guepedia.
- Soedjono dkk. (2023). *Kepabeanaan, Imigrasi, Karantina dan Logistik Internasional*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Suhandang, Kustadi. (2016). *Pengantar Jurnalistik: Organisasi, Produk dan Kode Etik*. Bandung: Penerbit Nuansa Cindekia.