KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi
Vol.3, No.5 September 2026
e-ISSN: 3047-6240, p-ISSN: 3047-6232, Hal 369-379
DOI : https://doi.org/10.61722/jemba.v3i5.3121

Analisis Penyebab Penahanan Dokumen Bill Of Lading Dan Dampaknya Terhadap Kelancaran Administrasi Divisi Supply Chain Solution (SCS) Pada Perusahaan Logistik PT Yusen Logistics Indonesia

Sabila Ramadhani Noviantari [1], Asmulyati Azhar [2]
[1]Fakultas Ilmu Administrasi & Sekretari, Institut Bisnis dan Multimedia asmi (IBM Asmi) Jakarta
[2]Fakultas Ilmu Administrasi & Sekratari, Institut Bisnis dan Multimedia asmi (IBM asmi) Jakarta
*Penulis Korespondensi: sabilarnoviantari11@gmail.com, asmulyati@gmail.com

Abstract *This study aims to analyze the causes of Bill of Lading (B/L) document holds and their impact on the administrative efficiency of the Supply Chain Solution (SCS) Division at PT Yusen Logistics Indonesia, given the crucial role the B/L plays in export-import activities. The research is grounded in fundamental concepts of administration, business, business administration, logistics, documentation, and the Bill of Lading. A descriptive qualitative approach was employed, involving three informants directly engaged in B/L document management. Data collection methods included semi-structured interviews, observation, document review, questionnaires, a Focus Group Discussion (FGD) with three logistics experts, and data triangulation to ensure the validity of the findings. The results indicate that B/L holds are primarily caused by delayed invoice payments, a lack of payment confirmation, verification delays by the shipping line, and document discrepancies. These conditions lead to an increase in outstanding documents, delays in submitting electronic documents (EDOC) to the Griffin system, disruptions to export administration, and a higher risk of additional costs. The company mitigates these issues through payment monitoring, customer reminders, coordination with shipping lines, and oversight of outstanding invoices. The study concludes that timely payment and effective coordination among parties are key factors in maintaining administrative efficiency and accelerating the Bill of Lading release process.*
Keywords*: Bill of Lading, Logistics Administration, Supply Chain Solution, Document Hold, Freight Forwarding*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis penyebab penahanan dokumen *Bill of Lading* dan dampaknya terhadap kelancaran administrasi Divisi *Supply Chain Solution* (SCS) pada PT Yusen Logistics Indonesia. Mengingat *B/L* berperan penting dalam kegiatan ekspor-impor. Penelitian ini didasarkan pada konsep dasar administrasi, bisnis, administrasi bisnis, logistik, dokumen, dan *Bill of Lading*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tiga informan yang terlibat langsung dalam pengelolaan dokumen *B/L*. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dokumentasi, kuesioner, *Forum Group Discussion* (FGD) bersama tiga pakar logistik, serta triangulasi data untuk menjaga validitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penahanan *B/L* utamanya disebabkan oleh keterlambatan pembayaran *invoice*, belum adanya konfirmasi pembayaran, keterlambatan verifikasi oleh pihak pelayaran, serta ketidaksesuaian dokumen. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya *outstanding* dokumen, keterlambatan *submit EDOC* pada sistem Griffin, terhambatnya administrasi ekspor, dan meningkatnya risiko biaya tambahan. Perusahaan mengatasinya melalui *monitoring* pembayaran, pemberian *reminder* kepada pelangan, koordinasi dengan *shipping line*, dan pengawasan *outstanding invoice*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketepatan pembayaran dan koordinasi antar pihak menjadi faktor kunci dalam menjaga kelancaran administrasi serta mempercepat proses *release Bill of Lading*
Kata kunci: *Bill of Lading*, Administrasi Logistik, *Supply Chain Solution*, Penahanan Dokumen, *Freight Forwarding*

1. LATAR BELAKANG

Dalam kegiatan Ekspor dan Impor, dokumen memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran arus barang dan administrasi. Salah satu dokumen utama yang

Naskah Masuk: 07 Agustus 2026; Revisi: 08 Agustus 2026; Diterima: 10 Agustus 2026; ; Terbit: 25 Agustus 2026

digunakan dalam proses pengiriman barang melalui jalur laut adalah *Bill of Lading* (*B/L*). Dokumen ini berfungsi sebagai bukti kepemilikan barang, tanda terima barang, dan kontrak pengangkutan antara pengirim dan pihak pelayaran. Dengan demikian, keberadaan *B/L* menjadi sangat krusial dalam mendukung kelancaran proses logistik, terutama pada perusahaan yang bergerak di sektor jasa logistik.

Namun dalam pelaksanaanya, sering terjadi kendala dalam proses penerbitan maupun penyerahan dokumen *Bill of Lading*. Salah satu permasalahan yang umum terjadi adalah penahanan dokumen *B/L* oleh pihak pelayaran. Situasi ini menyebabkan dokumen tidak dapat segera diserahkan kepada pihak yang membutuhkan, seperti tim dokumen dan tim administrasi. Penahanan ini tentu berdampak pada keterlambatan proses administrasi dan dapat menghambat keseluruhan alur kerja dalam logistik.

Divisi *Supply Chain Solution* (*SCS*) sebagai bagian yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi dan dokumen pengiriman sangat bergantung pada kelengkapan dokumen, termasuk *Bill of Lading*. Ketika dokumen tersebut tertahan, maka proses administrasi seperti verifikasi, pencatatan, hingga distribusi dokumen menjadi terhambat. Hal ini dapat menurunkan efisiensi kerja, memperlambat pelayanan kepada pelanggan, serta berpotensi menimbulkan *human error* dalam proses pencatatan dan pelaporan akibat tekanan waktu.

Disisi lain, penahanan dokumen *B/L* tidak hanya berdampak pada perusahaan secara internal, tetapi juga dapat memengaruhi hubungan dengan pelanggan dan mitra bisnis. keterlambatan dalam pengurusan dokumen dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan yang mengakibatkan kerugian baik dari segi waktu maupun biaya. Dengan demikian, sangat penting untuk memahami secara mendalam penyebab terjadinya penahanan dokumen *B/L* serta dampaknya terhadap kelancaran administrasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian perlu dilakukan untuk menganalisis penyebab penahanan dokumen *Bill of Lading* serta dampaknya terhadap kelancaran administrasi pada Divisi *Supply Chain Solution* (*SCS*) di perusahaan logistik. Penelitian ini menjadi relevan karena belum banyak kajian empiris yang secara spesifik membahas penyebab penahanan *B/L* dari perspektif divisi administrasi di perusahaan jasa logistik Indonesia.

Dengan menganalisis akar permasalahan dan dampaknya terhadap kelancaran, diharapkan dapat dihasilkan solusi yang tidak hanya menyelesaikan isu internal *SCS*, tetapi juga memberikan kontribusi bagi peningkatan industri logistik nasional secara keseluruhan

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Dasar Administrasi

Menurut Sondang P. Siagian (2014:13) menyatakan bahwa "Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Secara etimologis, istilah "administrasi" setara dengan kata Bahasa inggris "*administration*". Administrasi juga

mencakup bagaimana suatu organisasi disusun dan dioperasikan, termasuk dalam hal pengambilan keputusan, distribusi sumber daya, dan penentuan arah strategis. Peran administrasi adalah memastikan setiap komponen organisasi beroperasi secara efektif untuk mendukung tercapainya tujuan. Dengan demikian, pemahaman yang komprehensif tentang berbagai aspek manajemen, seperti perencanaan strategis, pengorganisasian, manajemen operasional, hingga penilaian kinerja, menjadi sangat penting (Zein dkk, 2023).

Bisnis

Menurut Pride *et al* (2017), bisnis adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan menghasilkan barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Definisi ini menekankan bahwa inti dari bisnis adalah produksi barang atau jasa serta bagaimana hal tersebut menciptakan nilai bagi konsumen

Administrasi Bisnis Digital

Administrasi Bisnis dalam (Lenda, Azwar, and Resi, 2021) adalah seluruh kegiatan yang berhubungan didalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk mencapai laba yang ditargetkan oleh perusahaan tersebut

Konsep Dasar Logistik

Logistik berasal dari kata Yunani "*logistikos*" yang berarti terampil dalam merumuskan perkiraan. Logistik adalah ilmu dan seni serta proses yang dilakukan untuk memastikan material yang akan digunakan telah tersedia melalui perencanaan dan penentuan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan, penyaluran, pemeliharaan dan penghapusan (Rahmiyati & Irianto, 2021).

Dokumen

Dokumen merupakan sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari pada kesaksian lisan, artefak (Amin & Siahaan, 2016). Dokumen diperuntukan untuk surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah dan konsesi

Bill of Lading

Bill of Lading (Konosomen) adalah dokumen resmi yang dikelola oleh pengangkut kepada pengirim barang sebagai bukti penerimaan barang, kontrak pengangkutan, dan dokumen kepemilikan barang (Chen C, 2021). Berdasarkan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan, *Bill of Lading* merupakan dokumen penting yang berfungsi sebagai kontrak antara pengirim (*Shipper*), penerima barang (*Consignee*), dan pihak pengangkut (*Carrier*).

Konsep Penahanan Dokumen Bill of Lading

Menurut Zahra dan Makaranu (2025), *Bill of Lading* (B/L) merupakan dokumen pengangkutan yang berfungsi sebagai bukti penerimaan barang oleh *carrier*, bukti kepemilikan barang (*document of title*), serta bukti adanya perjanjian pengangkutan. Dalam praktik perdagangan internasional *B/L* menjadi dokumen utama yang harus diserahkan sebelum barang dapat dilepaskan kepada *consignee*

Konsep Kelancaran Administrasi

Menurut Jumriani *et al* (2025), pengelolaan dokumen yang efektif berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas logistik, kepatuhan terhadap prosedur, serta mengurangi keterlambatan proses pelayanan.Khairunnisa *et al* (2025) menyatakan bahwa administrasi dokumen yang baik membutuhkan ketelitian, koordinasi, dan ketepatan waktu sehingga seluruh proses ekspor dapat berjalan lancar

3. METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif bersifat penemuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sebuah jenis penelitian yang bertujuan untuk meraih pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara yang holistik (Zulkarmain, 2021).

Rancangan penelitian ini mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data hingga pembuatan hasil laporan dari penelitian tidak memanfaatkan strategi pengukuran atau perhitungan statistik sebagaimana pada umumnya digunakan dalam penelitian kuantitatif.

Karena penelitian kualitatif berfokus pada kasus-kasus tertentu, penelitian ini tidak melibatkan populasi, tetapi hasilnya diterapkan pada konteks lain yang memiliki persamaan dengan situasi sosial yang sedang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, sebutan untuk sampel bukanlah responden, tetapi narasumber atau informan. Disisi lain, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menciptakan teori, sampel dipandang sebagai teoritis dan bukan statistik

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Forum Group Discussion (FGD) dilaksanakan sebagai salah satu teknik triangulasi data untuk memperkuat hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kegiatan ini melibatkan tiga pakar yang memiliki pengalaman dan kompetensi di bidang logistik serta administrasi ekspor-impor, Jati Asmoro Kresno, Dipo Tri Martiano, S.E., M.M., dan Dondy Aquarendra. Melalui *FGD* ini, peneliti memperoleh pandangan profesional mengenai penyebab penahanan

dokumen *Bill of Lading* (B/L), dampaknya terhadap kelancaran administrasi, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalkan terjadinya penahanan dokumen.

Jati Asmoro Kresno menjelaskan bahwa *Bill of Lading* merupakan dokumen yang memiliki fungsi penting dalam proses pengiriman barang melalui jalur laut karena menjadi bukti kepemilikan barang sekaligus dokumen yang digunakan dalam proses pengeluaran barang di negara tujuan. Beliau juga menjelaskan bahwa dalam praktiknya terdapat pengiriman yang menggunakan *Sea Waybill* (SWB), namun penggunaannya harus disesuaikan dengan kesepakatan para pihak dan karakteristik transaksi. Menurut beliau, apabila pengiriman menggunakan *Original Bill of Lading*, maka penyelesaian pembayaran menjadi salah satu persyaratan utama sebelum dokumen dapat dilepaskan oleh pihak pelayaran.

Sementara itu, Dipo Tri Martiano, S.E., M.M. menyampaikan bahwa penahanan dokumen *Bill of Lading* merupakan salah satu risiko yang dapat terjadi dalam kegiatan ekspor apabila terdapat kewajiban administrasi yang belum diselesaikan. Beliau menegaskan bahwa keterlambatan pembayaran maupun ketidaksesuaian dokumen dapat menyebabkan proses pelepasan *Bill of Lading* tertunda. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada proses administrasi perusahaan, tetapi juga dapat menghambat kelancaran distribusi barang dan berpotensi menimbulkan biaya tambahan apabila barang telah tiba di *Port of Destination* (POD).

Selain itu, Dondy Aquarendra menjelaskan bahwa koordinasi dan komunikasi antar pihak yang terlibat dalam proses ekspor merupakan faktor penting untuk mengurangi risiko penahanan dokumen. Menurut beliau, perusahaan perlu melakukan pemantauan terhadap status pembayaran, memastikan kelengkapan dokumen sebelum pengiriman, serta menjalin komunikasi yang baik dengan customer maupun *shipping line*. Dengan demikian, potensi keterlambatan penerbitan *Bill of Lading* dapat diminimalkan sehingga proses administrasi dan operasional perusahaan dapat berjalan lebih lancar.

Berdasarkan hasil *FGD* tersebut, diperoleh kesamaan pandangan dari ketiga pakar bahwa *Bill of Lading* merupakan dokumen yang sangat penting dalam kegiatan ekspor dan pelepasannya bergantung pada terpenuhinya persyaratan administrasi, khususnya penyelesaian pembayaran serta kelengkapan dokumen. Para pakar juga sepakat bahwa penahanan dokumen *Bill of Lading* tidak hanya berdampak pada keterlambatan proses administrasi, tetapi juga dapat menghambat pengiriman barang dan meningkatkan potensi biaya operasional. Oleh karena itu, koordinasi antarbagian, komunikasi dengan *customer*, serta pengawasan terhadap proses administrasi menjadi langkah yang perlu dilakukan perusahaan untuk mengurangi risiko penahanan dokumen.

Hasil *Forum Group Discussion* ini memperkuat temuan penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesamaan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber menunjukkan bahwa penyebab penahanan dokumen *Bill of Lading* serta dampaknya terhadap kelancaran administrasi pada Divisi *Supply Chain Solution* (SCS) PT Yusen Logistics Indonesia telah tervalidasi. Dengan

demikian, hasil *FGD* menjadi salah satu bentuk konfirmasi terhadap kredibilitas data penelitian dan memperkuat kesimpulan yang dihasilkan

Tabel 4. 1

Forum Grup Disscusion

Nama & Jabatan	Pertanyaan	Jawaban
Jati Asmoro Kresno	Seberapa penting peran *Bill of Lading* (B/L) dalam mendukung proses administrasi di Divisi *SCS*?	*B/L* yang lebih spesifiknya *Sea Waybill*, sangat penting untuk *shipment* di *SCS*, dikarenakan *SOP* dari *customer* harus terbit *SWB*, kebenaran isi *SWB* juga harus mengikuti *SOP* dari *customer* juga.
	Apa yang terjadi pada proses administrasi dan operasional apabila dokumen *Bill of Lading* (B/L) mengalami keterlambatan atau penahanan?	Jika ada penahanan atau belum di rilis, akan terjadi keterlambatan di *POD*, keterlambatan ini bisa menimbulkan *extra charges*, yang harus di tanggung PT Yusen Logistics Indonesia.
Dondy Aquarendra	Seberapa penting peran *Bill of Lading* (B/L) dalam mendukung proses administrasi di Divisi SCS?	*Bill of Lading* sangat penting, karena dokumen ini sebagai bukti kontrak pengangkutan dan dokumen kepemilikan *cargo* yang PT Yusen Logistics Indonesia Jalani.
	Apa yang terjadi pada proses administrasi dan operasional apabila dokumen *Bill of Lading* (B/L) mengalami keterlambatan atau penahanan?	Jika ada *B/L* yang tertahan, proses administrasi akan terhambat, tim dokumen harus memperbaiki masalah *B/L* terlebih dahulu, sehingga pekerjaan sehari hari terhambat juga dan apabila *cargo* sudah lama tiba di *POD* karena masih ada masalah di *B/L* akan menimbulkan biaya tambahan yang harus di tanggung oleh PT Yusen Logistics Indonesia.

Nama & Jabatan	Pertanyaan	Jawaban
Dipo Tri Martiano, S.E., M.M.	Seberapa penting peran *Bill of Lading* dalam kelancaran proses logistik dan administrasi ekspor-impor?	*B/L* sangat penting dan salah satu hal yang paling fundamental dalam kegiatan ekspor impor, sebagai bukti kepemilikan atas barang yang diangkut selama pengapalan baik laut atau udara, lancar atau tidaknya suatu *shipment* ditentukan dari *smooth* atau tidaknya proses procedural dokumentasi ekspor impor.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, (2026)

4.6 Hasil Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan salah satu Teknik yang dilakukan dalam penelitian kualitatif untuk menguji keabsahan dan kredibilitas data yang diperoleh selama penelitian. Pada penelitian ini, proses triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari para informan, hasil observasi lapangan, dokumentasi, serta informasi yang diperoleh melalui *Forum Group Discussion* (FGD). Melalui proses tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa data yang digunakan telah menunjukkan konsistensi dan kesesuaian antar sumber maupun antar teknik pengumpulan data.

Tabel 4. 2
Triangulasi Data

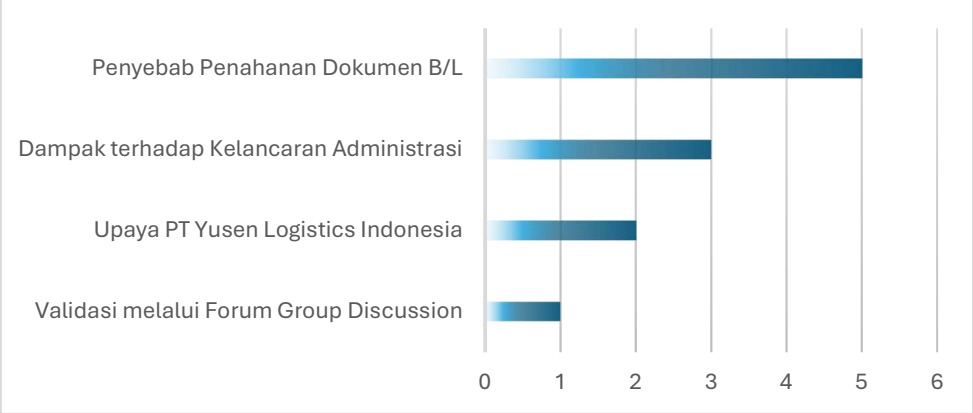
Sumber Data	Hasil Penelitian
Wawancara	Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci, informan utama, dan informan pendukung, diperoleh informasi bahwa penahanan dokumen *Bill of Lading* (B/L) disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterlambatan pembayaran *invoice* oleh *customer*, proses verifikasi pembayaran yang memerlukan waktu, serta kurang optimalnya koordinasi antar divisi. Kondisi tersebut menyebabkan dokumen *B/L* belum dapat diterbitkan oleh pihak pelayaran sehingga proses administrasi pada Divisi *Supply Chain Solution* (SCS) menjadi terhambat.
Observasi	Hasil observasi menunjukkan bahwa ketika terjadi penahanan dokumen *Bill of Lading* (B/L), aktivitas administrasi pada Divisi *SCS* tidak dapat dilanjutkan sesuai alur kerja. Peneliti mengamati adanya proses *monitoring* terhadap status pembayaran *customer*, koordinasi antara bagian *billing*, operation, dan dokumen, serta penundaan penyelesaian dokumen sampai pihak pelayaran melepaskan *Bill of Lading*.
Dokumentasi	Dokumentasi berupa dokumen *Bill of Lading*, *Sea Waybill* (SWB), *invoice*

Sumber Data	Hasil Penelitian
	pelayaran, email *follow-up*, serta dokumentasi aktivitas administrasi menunjukkan bahwa seluruh proses administrasi dilakukan sesuai prosedur perusahaan. Dokumen-dokumen tersebut menjadi bukti adanya hubungan antara penyelesaian pembayaran dengan proses penerbitan *Bill of Lading* sehingga memperkuat hasil wawancara dan observasi.
FGD	Berdasarkan hasil *Forum Group Discussion* (FGD), para pakar menjelaskan bahwa *Bill of Lading* merupakan dokumen yang memiliki peranan penting dalam kegiatan ekspor. Penahanan dokumen *B/L* akibat kendala pembayaran maupun administrasi dapat menghambat proses pengiriman barang, memperlambat penyelesaian administrasi, serta berpotensi menimbulkan biaya tambahan (*extra charge*) apabila barang telah tiba di *Port of Destination* (POD). Hasil *FGD* juga memperkuat bahwa koordinasi antar pihak dan ketepatan proses administrasi menjadi faktor penting dalam mencegah penahanan dokumen *Bill of Lading*.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, (2026)

Seluruh temuan penelitian menunjukkan hasil yang konsisten dan saling melengkapi. Informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan *Forum Group discussion* (FGD) sehingga dapat dinyatakan penelitian ini memiliki tingkat kredibilitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai hasil penelitian yang valid

Gambar 4. 5
Diagram Hasil Penelitian



Sumber: Diolah Oleh Peneliti, (2026)

Diagram di atas merupakan visualisasi konseptual yang menyajikan sintesis hasil penelitian. Tingkat Panjang batang digunakan untuk menggambarkan urutan hubungan antar temuan penelitian, bukan menunjukkan jumlah responden, presentase, maupun hasil analisis statistik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus utama penelitian diawali dari penyebab penahanan dokumen *Bill of Lading* (B/L) yang ditemukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyebab tersebut meliputi keterlambatan pembayaran *invoice* oleh *customer*, proses verifikasi pembayaran yang belum selesai, serta revisi atau ketidaksesuaian dokumen. Faktor-faktor tersebut menyebabkan

shipping line belum dapat melepaskan dokumen *Bill of Lading* sehingga proses administrasi ekspor mengalami hambatan.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa penahanan dokumen *Bill of Lading* berdampak pada kelancaran administrasi di Divisi *Supply Chain Solution* (SCS). Dampak yang ditemukan antara lain tertundanya proses *submit EDOC*, meningkatnya *outstanding document*, bertambahnya aktivitas *follow-up* dan *monitoring*, serta keterlambatan penyelesaian administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penahanan dokumen tidak hanya memengaruhi proses administrasi, tetapi juga kelancaran operasional perusahaan.

Sebagai tindak lanjut, PT Yusen Logistics Indonesia melakukan berbagai upaya untuk meminimalkan terjadinya penahanan dokumen, seperti meningkatkan koordinasi antar divisi, melakukan *follow-up* kepada *customer*, serta memantau status pembayaran dan penerbitan *Bill of Lading*. Upaya tersebut bertujuan untuk mempercepat penyelesaian administrasi setelah seluruh persyaratan dipenuhi.

Selanjutnya, seluruh temuan penelitian divalidasi melalui *Forum Group Discussion* (FGD) dengan para pakar. Hasil *FGD* menunjukkan bahwa penyebab, dampak, dan upaya yang ditemukan dalam penelitian memiliki kesesuaian dengan praktik di lapangan. Dengan demikian, *FGD* berfungsi sebagai bentuk triangulasi yang memperkuat kredibilitas hasil penelitian

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Penyebab Penahanan Dokumen Bill of Lading
   1) Keterlambatan pembayaran *invoice* kepada pihak *shipping line*
   2) Belum adanya konfirmasi pembayaran
   3) Keterlambatan proses verifikasi pembayaran oleh pihak pelayaran
   4) Ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan dokumen
   5) Keterlambatan konfirmasi *release* dokumen
2. Dampak Penahanan Dokumen Bill of Lading terhadap Kelancaran Administrasi
   1) Meningkatnya *outstanding* dokumen
   2) Keterlambatan submit *Electronic Document* (EDOC) Griffin
   3) Terhambatnya proses administrasi ekspor
   4) Bertambahnya pekerjaan *monitoring* dokumen
   5) Meningkatnya risiko biaya tambahan
3. Upaya yang Dilakukan Perusahaan dalam Mengatasi Penahanan Dokumen Bill of Lading
   1) *Monitoring* pembayaran secara rutin
   2) Pemberian *reminder notification* kepada *customer*
   3) Komunikasi aktif dengan bagian keuangan *customer*
   4) Koordinasi dengan *shipping line*

Pengawasan terhadap *outstanding invoice*

DAFTAR REFERENSI

AMBARWATI, Maria Francisca Lies; ADIANTI, Dyah. Efisiensi dalam pengelolaan dokumen berbasis digital. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 2022, 7.1: 95-109.

Ayu, F. D., Widiati, I. A. P., & Arthanaya, I. W. (2020). Prosedur Penerapan Dokumen Bill Of Lading Dalam Aktivitas Ekspor-Impor. *Jurnal Analogi Hukum*, *2*(1), 22-26.

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), 793-797. (Syarifur Ridho, The Use of Bill of Leading in the Transportation of Ships according to the Contract & Indonesian Law Perspective, 2021)

Fanaetu, P., & Sabila, F. H. (2025). PROSEDUR PENERBITAN DOKUMEN BILL OF LADING PADA PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA CABANG MEDAN. *Jurnal Adiguna Maritim Indonesia*, *2*(2), 48-54.

Fedriani, G. (2025). Mekanisme Penerbitan Bill of Lading dalam Ekspor Barang melalui Transportasi Laut dengan Sistem Full Container Load pada PT. Samudera Agencies Indonesia. *Jurnal 7 Samudra*, *10*(2), 99-108.

Handiyana, I., & Surtiani, A. (2026). PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA WARUNG BAKSO "IBU CICIH" DI DESA LANGENSARI KECAMATAN SOLOKANJERUK KABUPATEN BANDUNG. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN MANAJEMEN*, *4*(2), 59-71.

Henuk-Kacaribu, A. (2020). *Pengantar ilmu administrasi*. Penerbit Andi. (Kusuma, n.d.) (Pamungkas, n.d.) (Hilmi, n.d.)

Jiandong, C., Zhengxiong, J., Deling, W., & Chaoyang, Y. (2022). Research on the Legal Nature of Bill of Lading (BOL) in International Cargo Transportation. *International Journal of Law and Society*, *5*(1), 73-81.

Mutiara, S. (2025). *STRATEGI OPTIMALISASI VERIFIKASI DATA UNTUK PENGIRIMAN BARANG DI PT BGR LOGISTIK INDONESIA CABANG PADANG* (Doctoral dissertation, Universitas Dharma Andalas).

Setiawan, J. A., & Farida, S. N. (2025). Peran Pengelolaan Dokumen Administrasi Ekspor Impor Pada Perusahaan Jasa Kepabeanan PT Kargo Trans Solusi. *Jurnal Riset Manajemen*, *3*(1), 320-326.

Shi, H., & Wang, X. (2021, September). Research on Electronic Bill of Lading of Container Shipping Based on Blockchain Technology. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2029, No. 1, p. 012123). IOP Publishing.

Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian penelitian pendekatan kualitatif. *Metode penelitian sosial*, *33*, 1-10.

(Pengertian, Fungsi dan Jenis Bill of Lading (B/L), 2021)

Nurul Indika, (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT Ladafa Multi Logistics Jakarta). Jurnal Administrasi Bisnis (JAMBIS), 64-73

Priscalia Fanaetu, F. H. (2025). Prosedur Penerbitan Dokumen Bill of Lading Pada PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan. *Adiguna Maritim Indonesia (JAMI)*, 48-54.

Syarifur Ridho, M. A. (2021). The Use of Bill of Leading in the Transportation of Ships according to the Contract & Indonesian Law Perspective. *Jurnal Akta*, 2406-9426.

Tifani. (2022, 11 24). *Memahami Pengertian Administrasi Menurut Para Ahli Artikel ini telah tayang di Katadata.co.id dengan judul "Memahami Pengertian Administrasi Menurut Para Ahli" , https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/637f30fe673ad/memahami-pengertian-administ*. Retrieved from EKONOPEDIA: https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/637f30fe673ad/memahami-pengertian-administrasi-menurut-para-ahli

Umar, L. H., & Jadu, L. Y. (2025). Optimalisasi Proses Pengurusan Dokumen Muatan di PT. Adhigana Paraduta Mulya Cabang Belitung. *JURNAL VENUS*, *13*(2), 117-126.

ADMINISTRASI LOGISTIK. (2019, 11 13). Retrieved from serasaciptaabadi.com: https://serasanciptaabadi.com/administrasi-logistik/

Kusuma, Y. F. (n.d.). *Tugas dan Fungsi Admin Logistik*. Retrieved from scribd.com: https://www.scribd.com/Document/386776333/Fungsi-Administrasi-Logistik

Pamungkas, D. (n.d.). *Definisi Administrasi Logistik*. Retrieved from scribd.com: https://www.scribd.com/Document/441959116/administrasi-logistik

Hilmi, R. (n.d.). *Pengertian Administrasi Menurut Para Ahli*. Retrieved from scribd.com: https://www.scribd.com/Document/690544743/TOPIK-1

Inderayati, I. S. (n.d.). *Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Retrieved from scribd.com.

Syarifur Ridho, M. A. (2021). The Use of Bill of Leading in the Transportation of Ships according to the Contract & Indonesian Law Perspective. *JURNAL AKTA*, 2406-9426.

Zahra, S. L. P., & Makaranu, F. A. (2025). Efektivitas dan Pertanggungjawaban Hukum Bill of Lading sebagai Dokumen Pengangkutan Perdagangan Internasional di Indonesia. *Jurnal Hukum Indonesia*, *2*(3), 210-221.