

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan PT. Berkah Bahari Makmur**

**Gambar 4. 1 Logo PT Berkah Bahari Makmur**



**Sumber: PT Berkah Bahari Makmur, 2024**

PT. Berkah Bahari Makmur adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi dan logistik, berdiri sejak tahun 2020 di Kota Surakarta, Jawa Tengah. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan logistik, termasuk Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK), Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), *Freight Forwarding*, dan Trucking, yang berfokus pada kelancaran ekspor dan impor barang di tingkat domestik maupun internasional. PT Berkah Bahari Makmur memiliki Visi yaitu “Memfasilitasi kegiatan ekspor-impor customer secara professional”. Dan Misi “Mewakili dan mendukung customer PT. Berkah Bahari Makmur agar mendapatkan kualitas terbaik yang lebih menguntungkan. Dengan

menerapkan sistem manajemen rantai pasok (*supply chain management*), PT. Berkah Bahari Makmur mengutamakan integrasi logistik guna meningkatkan efisiensi operasional. Sistem ini memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat dengan proses yang terstruktur, mulai dari pengurusan dokumen hingga pengiriman barang secara aman dan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Sejak didirikan, PT. Berkah Bahari Makmur telah dipercaya oleh lebih dari 50 perusahaan untuk menangani kebutuhan logistik mereka. Kepercayaan tersebut tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan, didukung oleh tim profesional yang terdiri dari konsultan perdagangan berpengalaman dan ahli bea cukai bersertifikat. Dengan keahlian yang dimiliki, perusahaan memastikan kelancaran pengiriman barang, termasuk kepatuhan terhadap regulasi kepabeanan yang berlaku. Selain itu, PT. Berkah Bahari Makmur menjalin kerja sama erat dengan otoritas kepabeanan dan instansi pemerintah terkait, yang memungkinkan perusahaan untuk mengatasi berbagai kendala dalam proses ekspor-impor. Hal ini membuat perusahaan semakin kompetitif dalam industri logistik, dengan keunggulan berupa kecepatan, fleksibilitas, serta kepastian layanan bagi para pelanggannya.

Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Berkah Bahari Makmur mengutamakan transparansi serta keandalan layanan melalui penerapan sistem pemantauan berbasis teknologi. Dengan adanya sistem ini, pelanggan dapat melakukan pelacakan pergerakan barang mereka secara real-time, sehingga dapat meminimalisir risiko keterlambatan dan memastikan kepastian jadwal pengiriman.

Perusahaan juga memiliki kebijakan standar operasional yang ketat guna memastikan bahwa setiap tahap dalam proses logistik berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup mulai dari pengelolaan dokumen pengiriman, pengawasan proses *stuffing* di gudang *shipper*, hingga pengiriman akhir ke tujuan. Dengan pendekatan yang sistematis ini, PT. Berkah Bahari Makmur terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan solusi logistik yang lebih efektif dan efisien bagi para pelanggan.

Selain keunggulan dalam sistem operasional, PT. Berkah Bahari Makmur juga memiliki struktur organisasi yang terencana dengan baik guna mendukung efisiensi kerja di setiap lini perusahaan. Struktur ini mencakup berbagai divisi dengan tugas dan tanggung jawab yang spesifik, mulai dari pengelolaan dokumen ekspor-impor hingga pengawasan aktivitas logistik di lapangan. Dengan adanya tim yang kompeten dan sistem kerja yang terorganisir, PT. Berkah Bahari Makmur mampu memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi standar industri tetapi juga mampu bersaing dengan perusahaan logistik lainnya. Keberlanjutan perusahaan dalam industri ini juga diperkuat oleh strategi bisnis yang adaptif terhadap dinamika pasar serta kebijakan kepabeanan yang terus berkembang, sehingga mampu mempertahankan eksistensinya sebagai penyedia layanan logistik yang terpercaya dan profesional.

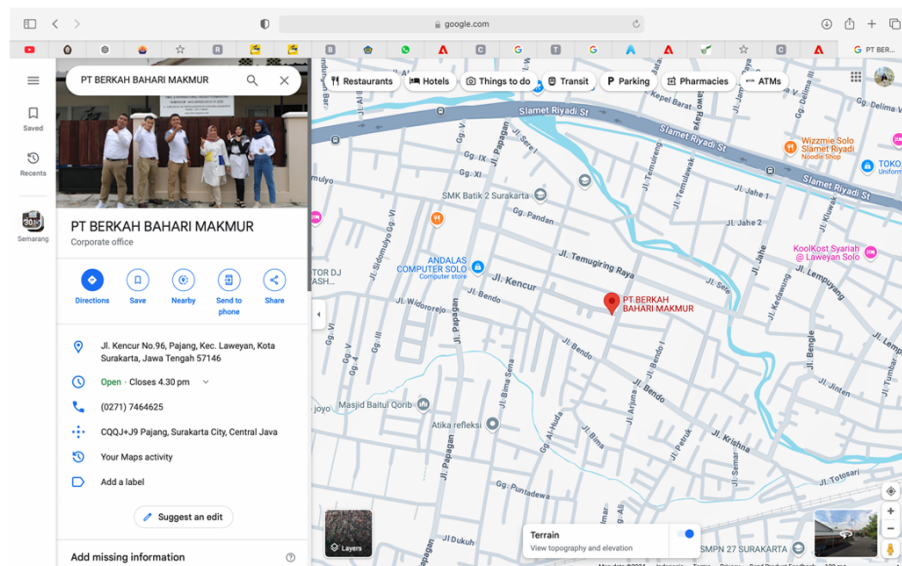
#### **4.1.2 Lokasi PT. Berkah Bahari Makmur**

PT. Berkah Bahari Makmur memiliki dua kantor yang berbeda yaitu *Head Office* dan *Branch Office*. *Head Office* PT Berkah Bahari Makmur berlokasi di Surakarta, Jawa Tengah dan *Branch Office* berlokasi di Semarang, Jawa Tengah yang strategis dan dekat dengan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

##### **1. *Head Office* PT. Berkah Bahari Makmur**

PT. Berkah Bahari Makmur memiliki dua kantor yang berfungsi sebagai pusat operasional utama dan cabang pendukung. Kantor pusat atau *Head Office* terletak di Jl. Kencur No. 96, Pajang, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih karena Surakarta merupakan salah satu pusat ekonomi di Jawa Tengah yang memiliki akses transportasi darat yang baik dan terkoneksi dengan berbagai kota besar lainnya. Dengan berada di pusat kegiatan bisnis, perusahaan dapat lebih mudah berkoordinasi dengan mitra usaha serta mempercepat pengelolaan dokumen dan administrasi. Selain itu, keberadaan kantor pusat di Surakarta juga mendukung efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dan pengambilan keputusan strategis perusahaan.

**Gambar 4. 2 Head Office PT. Berkah Bahari Makmur**

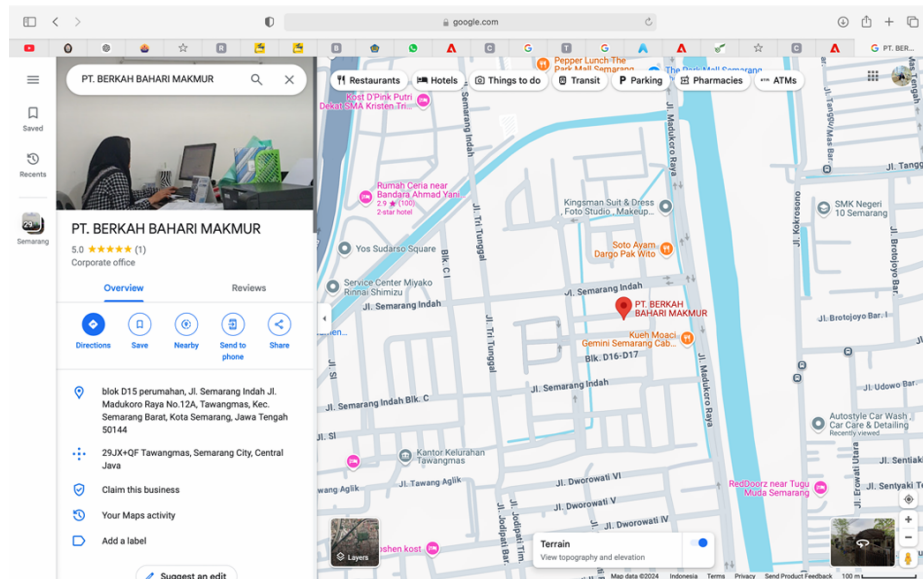


**Sumber: Google Maps, 2025**

## **2. *Branch Office* PT Berkah Bahari Makmur**

Selain *Head Office*, PT. Berkah Bahari Makmur juga memiliki kantor cabang atau *Branch Office* yang berlokasi di Blok D15 Perumahan, Jl. Semarang Indah, No.12A, Tawangmas, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah. Pemilihan lokasi kantor cabang ini sangat strategis karena berdekatan dengan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, salah satu pelabuhan utama di Indonesia yang melayani kegiatan ekspor-impor. Dengan adanya kantor cabang di Semarang, PT. Berkah Bahari Makmur dapat lebih cepat menangani kebutuhan logistik pelanggan, terutama dalam hal pengurusan dokumen kepabeanan dan proses distribusi barang. Selain itu, lokasi ini juga memudahkan koordinasi dengan otoritas pelabuhan dan perusahaan pelayaran yang menjadi mitra bisnis utama perusahaan.

**Gambar 4. 3 Branch Office PT Berkah Bahari Makmur**



**Sumber: Google Maps, 2025**

Keberadaan dua kantor di dua kota yang berbeda ini mencerminkan strategi perusahaan dalam memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan efisiensi operasional. Kantor pusat di Surakarta lebih difokuskan pada aspek manajerial, perencanaan strategis, dan administrasi, sedangkan kantor cabang di Semarang lebih berperan dalam aktivitas operasional, termasuk pengelolaan logistik dan distribusi barang. Dengan pembagian peran yang jelas, perusahaan dapat menjalankan sistem kerja yang lebih efektif dan memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Struktur operasional ini juga memungkinkan PT. Berkah Bahari Makmur untuk menyesuaikan diri dengan dinamika pasar yang terus berubah, khususnya dalam sektor ekspor-impor dan pengiriman barang.

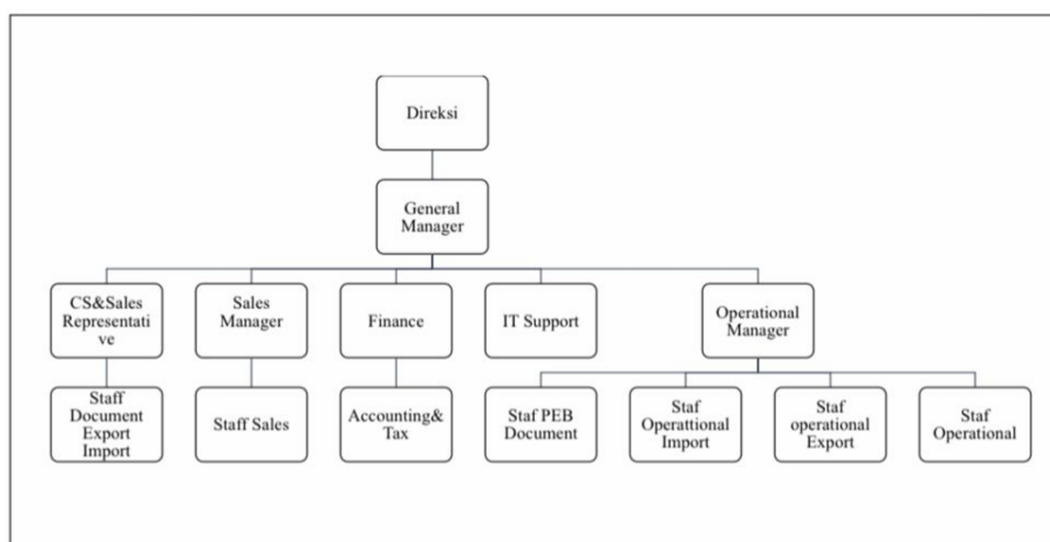
Dengan adanya kantor di dua kota ini, PT. Berkah Bahari Makmur mampu memberikan layanan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Lokasi strategis kantor cabang di dekat pelabuhan memungkinkan

proses ekspor-impor berjalan lebih lancar, sementara kantor pusat mendukung koordinasi internal yang lebih baik. Keberadaan kantor di dua lokasi berbeda ini juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan daya saing di industri logistik, dengan mengoptimalkan efisiensi operasional dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi kepabeanan yang berlaku.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi PT. Berkah Bahari Makmur

Dalam keberjalanan perusahaan, diperlukan struktur organisasi yang jelas dan lengkap untuk mempermudah proses koordinasi dan pengambilan keputusan. Dengan adanya struktur organisasi, seluruh kegiatan yang ada pada perusahaan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur ini juga menggambarkan wewenang, tanggung jawab, serta berbagai fungsi dari setiap bagian yang ada dalam organisasi secara jelas. Berikut merupakan struktur organisasi pada PT Berkah Bahari Makmur Cabang Semarang.

**Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT. Berkah Bahari Makmur**



**Sumber: PT Berkah Bahari Makmur, 2024**

#### 4.1.4 Tugas dan Fungsi Divisi PT. Berkah Bahari Makmur

Pada setiap jabatan atau divisi mempunyai tugas dan fungsinya masing masing, diantaranya:

##### a. Direktur

Direktur merupakan orang yang berwenang atas keberhasilan atau kegagalan dari sebuah perusahaan. Tugas dan tanggung jawab dari direktur PT. Berkah Bahari Makmur meliputi:

- 1) Menetapkan visi dan misi perusahaan
- 2) Berwenang mengambil keputusan tertinggi dalam perusahaan
- 3) Menetapkan strategi jangka panjang perusahaan
- 4) Menentukan kebijakan strategis.

##### b. *General Manager*

*General Manager* berperan dalam mengelola operasional perusahaan serta memastikan seluruh departemen berjalan dengan baik. Tugas dan tanggung jawab General Manager PT. Berkah Bahari Makmur meliputi:

- 1) Melaporkan hasil kinerja operasional kepada Direksi
- 2) Memastikan koordinasi antar bagian berjalan lancar.
- 3) Memberikan solusi dalam kendala operasional jika muncul.

##### c. *CS & Representative*

*CS & Representative* merupakan penghubung antara perusahaan dengan pelanggan. Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menyediakan layanan pelanggan
- 2) Menangani setiap keluhan

- 3) Sebagai jembatan komunikasi mengenai layanan/jasa yang akan digunakan.

d. Staf Dokumen Ekspor Impor

Staf dokumen ekspor impor berperan untuk mengelola dokumen terkait ekspor impor. Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Membuat *Shipping Instruction*

*Shipping Instruction* dibuat berdasarkan *invoice*, *packing list* dari pihak eksportir dengan menggunakan nama perusahaan PT. Berkah Bahari Makmur.

- 2) Mengecek COO (*Certificate of Origin*) / SKA (Surat Keterangan Asal)

Proses dalam mengecek COO yang sudah dibuat oleh staf operasional apakah sudah sesuai dengan barang yang akan diekspor yang disesuaikan berdasarkan *Packing List*, *Invoice*, PEB, NPE, dan B/L.

e. *Marketing*

A) *Sales Manager*: berwenang dalam mengelola tim penjualan dan merancang strategi pemasaran serta penjualan perusahaan. Tugas dan wewenang:

- 1) Mengatur dan memantau target penjualan
- 2) Mengkoordinasikan tim untuk meraih peluang pasar
- 3) Memastikan pencapaian tujuan penjualan
- 4) Membuat penawaran terkait pekerjaan yang akan ditawarkan kepada *customer*.

5) Memantau tagihan pelanggan sebagai bentuk laporan dan pengawasan piutang dari pelanggan

6) Membuat *sales order* sebagai dasar pekerjaan yang akan dilakukan.

B) *Staff Sales*: berfungsi untuk mendukung kegiatan penjualan. Tugas dan tanggung jawab:

1) Mempromosikan layanan jasa perusahaan kepada pelanggan

2) Memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk menyambut tamu, mencatat setiap pesanan yang masuk, serta berkomunikasi dan menyimpan arsip hasil negosiasi dengan setiap pelanggan.

f. *Finance*

A) *Finance* berwenang dalam mengelola aspek keuangan perusahaan. Tugas dan tanggung jawab:

1) Menyusun laporan keuangan perusahaan yang akurat

2) Memeriksa laporan kas masuk dan keluar

3) Melakukan pembukuan atas catatan

4) Memeriksa profil *customer* apakah sudah terdaftar dalam sistem Orafin

5) Melakukan update data *customer* sebagai penambahan customer baru

6) Membuat Salinan dokumen serta membuat dokumentasi atas pengarsipan atas dokumen pengeluaran biaya.

7) Melakukan proses pengeluaran biaya yang telah disetujui oleh *General Manager*.

B) *Accounting & Tax*

*Accounting & Tax* berwenang untuk melakukan pencatatan transaksi keuangan dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menyusun pembukuan perusahaan
- 2) Menyediakan laporan keuangan
- 3) Memastikan pembayaran pajak dilakukan secara tepat waktu.

g. *IT Support*

*IT Support* berwenang dalam menyediakan dukungan teknis dan infrastruktur bagi seluruh karyawan di perusahaan. Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Memastikan seluruh sistem teknologi berjalan lancar
- 2) Menangani masalah teknis yang muncul
- 3) Melakukan *maintenance* rutin terhadap perangkat keras dan perangkat lunak.

h. Manajer Operasional

A) Manajer Operasional berwenang untuk mengawasi seluruh kegiatan operasional perusahaan, terutama dalam kegiatan proses ekspor dan impor. Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengatur jadwal pengambilan barang dari gudang atau proses stuffing dan pengiriman barang sesuai dengan barang yang telah ditentukan oleh *shipper* (eksportir).
- b. Melakukan pengawasan terhadap kinerja bagian operasional.

- c. Melakukan pencatatan dan laporan mengenai operasi ekspor dan impor.

B) Staf Dokumen PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) & PIB (Pemberitahuan Impor Barang) berwenang untuk mengurus dokumen PEB dan PIB. Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Membuat PEB atau PIB di web CIESA yang telah disediakan oleh bea cukai yang ditujukan kepada pihak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Kementerian Keuangan (Kemenkeu).
- 2) Melakukan revisi jika terdapat kekeliruan ataupun kesalahan dalam dokumen PEB/PIB.
- 3) Melakukan konfirmasi kepada staf dokumen ekspor impor mengenai kesesuaian barang yang akan di ekspor/impor.
- 4) Melakukan pembayaran kepada bea cukai untuk mendapatkan NPE (Nota Pelayanan Ekspor).
- 5) Membuat *QR-Code Kontainer* yang berfungsi agar kontainer yang akan ekspor ataupun impor dapat masuk ke dalam pelabuhan.

i. Staf Operasional Ekspor Impor

Staf operasional berfungsi untuk mengelola kegiatan lapangan secara umum yang berada di bawah koordinasi Manajer Operasional. Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Melakukan pengecekan kontainer, mencatat nomor kontainer, dan memantau sopir kontainer
- 2) Melakukan pembayaran LOLO (*Lift On Lift Off*)

- 3) Mengambil kontainer di depo
- 4) Melakukan stuffing atau muatan barang di gudang shipper.

#### **4.1.5 Layanan yang Ditawarkan oleh PT. Berkah Bahari Makmur**

PT. Berkah Bahari Makmur merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi dan logistik terpadu. Perusahaan ini menawarkan berbagai layanan utama yang mendukung aktivitas ekspor dan impor barang, terutama dalam penyediaan jasa pengurusan dokumen serta pengiriman barang ke berbagai tujuan, baik dalam maupun luar negeri. Layanan yang diberikan oleh PT. Berkah Bahari Makmur berfokus pada kecepatan, keamanan, serta efisiensi biaya, sehingga dapat membantu pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perdagangan internasional dengan lebih lancar dan minim hambatan. Dengan pengalaman dan jaringan yang luas, perusahaan ini mampu memberikan solusi logistik yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan pelanggan, baik dalam skala kecil maupun besar . Berikut layanan yang ditawarkan perusahaan, diantaranya:

##### **1) Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)**

Salah satu layanan utama yang disediakan oleh PT. Berkah Bahari Makmur adalah Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK). Layanan ini bertujuan untuk membantu pelanggan dalam pengurusan dokumen ekspor-impor, termasuk perizinan dari instansi terkait serta penyelesaian administrasi kepabeanan. Melalui PPJK, perusahaan dapat memastikan bahwa seluruh prosedur ekspor dan impor berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, sehingga risiko keterlambatan atau kendala dalam proses pengiriman dapat diminimalisir. Dengan sistem kerja yang terintegrasi, PT. Berkah Bahari

Makmur berupaya memberikan layanan pengurusan dokumen yang akurat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan

## 2) *Freight Forwarding*

Selain PPJK, PT. Berkah Bahari Makmur juga menyediakan layanan Freight Forwarding, yang mencakup pengelolaan logistik dan pengiriman barang ke berbagai negara. Layanan ini melibatkan berbagai moda transportasi, baik darat, laut, maupun udara, guna memastikan fleksibilitas dalam pengiriman barang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Freight Forwarding juga mencakup koordinasi dengan berbagai pihak, seperti perusahaan pelayaran, maskapai penerbangan, serta agen logistik lainnya untuk memastikan barang sampai di tujuan dengan aman dan tepat waktu. Dengan layanan ini, pelanggan dapat mempercayakan seluruh proses logistik kepada PT. Berkah Bahari Makmur, mulai dari pengemasan, pengangkutan, hingga pengantaran akhir ke lokasi tujuan.

## 3) *Trucking* Perusahaan

Selain layanan kepabeanan dan pengelolaan pengiriman barang internasional, PT. Berkah Bahari Makmur juga menawarkan layanan Trucking atau angkutan darat. Layanan ini berfungsi untuk menghubungkan titik-titik distribusi barang di seluruh wilayah Indonesia, baik dari pelabuhan ke gudang, pusat distribusi, maupun langsung ke pelanggan. Dengan armada yang dikelola secara profesional, layanan trucking ini memungkinkan pelanggan mendapatkan solusi transportasi yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan operasional bisnis mereka. PT. Berkah Bahari Makmur juga menerapkan

sistem pemantauan yang ketat untuk memastikan keamanan serta ketepatan waktu dalam pengiriman barang, sehingga memberikan kepuasan bagi para pelanggan.

## **4.2 Hasil dan Pembahasan**

### **4.2.1 Proses Penyusunan Dokumen Ekspor pada PT. Berkah Bahari Makmur**

Penyusunan dokumen ekspor merupakan salah satu tahapan krusial dalam rantai logistik internasional yang menjembatani antara kepentingan eksportir dan ketentuan regulatif yang ditetapkan oleh otoritas kepabeanan. Menurut teori manajemen operasional, kelancaran administrasi ekspor sangat dipengaruhi oleh kejelasan alur kerja, keakuratan data, serta kepatuhan terhadap regulasi (Heizer & Render, 2021). Dalam konteks ekspor, dokumen seperti *Shipping Instruction* (SI), *Delivery Order* (DO), *invoice*, *packing list*, dan dokumen legal seperti V-Legal atau *Certificate of Origin* menjadi fondasi bagi validasi barang oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Oleh karena itu, proses penyusunan dokumen tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan kompetensi dan integritas manajerial suatu perusahaan logistik.

Proses penyusunan dokumen ekspor di PT Berkah Bahari Makmur dimulai dengan menerima permintaan ekspor dari pelanggan atau pengajuan *Shipping Instruction* (SI) yang diberikan kepada Operasional Manager. Setelah itu, dilakukan pengurusan dokumen *Delivery Order* (DO) ke shipping line sebagai salah satu dokumen utama dalam pengiriman barang ke luar negeri. Informan A-01 menjelaskan bahwa

*“Prosesnya dimulai dari menerima permintaan ekspor dari pelanggan atau pengajuan Shipping Instruction (SI) yang diberikan kepada Operasional Manager. Setelah itu, dilakukan pengurusan dokumen Delivery Order (DO) ke shipping line.”*

Pengurusan DO ini bertujuan untuk mendapatkan konfirmasi dari pihak pelayaran terkait pengiriman barang yang akan dilakukan. Setelah DO diterima, perusahaan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dalam penyusunan dokumen ekspor. Kelancaran tahap awal ini sangat berpengaruh terhadap keseluruhan proses ekspor yang akan dilakukan. Setelah DO diperoleh, perusahaan melakukan pengecekan dan pengumpulan dokumen utama yang diperlukan dalam proses ekspor. Dokumen-dokumen ini mencakup *invoice*, *packing list*, dan *V-Legal* apabila barang yang diekspor berupa kayu. Informan A-01 menambahkan bahwa:

*“Setelah itu, dilakukan pengecekan dan pengumpulan dokumen yang dibutuhkan seperti invoice, packing list, dan V-Legal apabila barang yang diekspor berupa kayu”.*

Proses pengecekan ini sangat penting agar tidak ada kesalahan dalam dokumen yang dapat menghambat proses ekspor. Setiap dokumen yang dikumpulkan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang. Jika terdapat dokumen yang belum lengkap, maka harus segera dilengkapi sebelum berlanjut ke tahap berikutnya. Dengan memastikan semua dokumen telah siap, perusahaan dapat mengurangi risiko kendala administrasi dalam ekspor karena tidak jarang shipper terlambat mengirimkan dokumen, hal ini dapat memperlambat proses input data. Dalam hal ini Informan A-02 menjelaskan bahwa:

*“Ada beberapa dokumen juga yang harus diberikan oleh shipper seperti Invoice, Packing List dan V-Legal, biasanya proses input data lebih lama karena keterlambatan pengumpulan dokumen dari shipper”.*

Setelah dokumen lengkap, selanjutnya, tim operasional lapangan mengambil *Empty Container* di *Depo Container* untuk mendapatkan nomor seal dan *container* yang akan digunakan. Pengambilan kontainer ini dilakukan untuk memastikan bahwa barang dapat dikemas dengan aman sebelum dikirim ke pelabuhan. Informan A-01 menjelaskan bahwa:

*“Setelah semua dokumen siap, Operasional Lapangan akan mengambil Empty Container di Depo Container untuk mendapatkan nomor seal dan container yang diperlukan”.*

Tahap ini sangat penting dalam memastikan bahwa kontainer yang digunakan sesuai dengan spesifikasi barang yang akan diekspor. Selain itu, nomor seal dan nomor kontainer ini nantinya akan dicantumkan dalam dokumen ekspor sebagai bagian dari identifikasi barang. Proses pengambilan kontainer juga harus dilakukan dengan memperhatikan jadwal pengiriman yang telah ditentukan. Jika ada keterlambatan dalam pengambilan kontainer, maka dapat berdampak pada jadwal ekspor yang telah direncanakan. Setelah mendapatkan kontainer, tahap berikutnya adalah stuffing barang, yaitu proses memasukkan barang ke dalam kontainer sesuai dengan prosedur yang berlaku. Barang yang telah dikemas dengan baik kemudian dimasukkan ke dalam kontainer dengan memperhatikan kapasitas dan berat maksimal yang diperbolehkan. Informan A-01 menyatakan bahwa:

*“Setelah itu, dilakukan stuffing barang, yang merupakan proses memasukkan barang ke dalam kontainer”.*

Proses *stuffing* harus dilakukan dengan cermat agar barang tidak mengalami kerusakan selama perjalanan. Setelah proses *stuffing* selesai, perusahaan melanjutkan dengan pembuatan dokumen resmi untuk ekspor. Dokumen ini harus mencantumkan informasi yang akurat mengenai barang yang diekspor, termasuk jumlah, berat, dan nilai barang. Dengan demikian, tahap ini menjadi salah satu bagian paling krusial dalam penyusunan dokumen ekspor. Setelah *stuffing* selesai, *invoice* dan *packing list* resmi dibuat serta diperiksa kembali untuk memastikan kesesuaian data dengan barang yang dikirim. Pengecekan ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam dokumen sebelum diajukan ke Bea Cukai. Informan A-01 menegaskan bahwa:

*“Setelah proses stuffing selesai, dokumen invoice dan packing list resmi dibuat dan diperiksa kembali untuk memastikan kesesuaian data”.*

Dokumen yang telah diperiksa kemudian akan digunakan untuk pengajuan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) ke Bea Cukai. Jika terdapat kesalahan dalam *invoice* atau *packing list*, maka proses ekspor bisa tertunda hingga dokumen diperbaiki. Oleh karena itu, pengecekan ulang dokumen menjadi bagian penting dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor. Namun dengan hal ini masih memungkinkan data yang diinput disistem mengalami ketidaksesuaian data. Ketelitian dalam tahap ini akan sangat menentukan kelancaran proses ekspor secara

keseluruhan. Setelah dokumen utama dikonfirmasi kebenarannya, tahap berikutnya adalah penginputan data ke dalam sistem CEISA untuk validasi sebelum diajukan ke Bea Cukai. Informan A-01 menyatakan bahwa:

*“Staff dokumen akan memasukkan data ke dalam sistem CEISA untuk validasi sebelum diajukan ke Bea Cukai guna mendapatkan PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) dan NPE (Nota Pelayanan Ekspor). Dalam praktiknya masih ada kendala seperti masih suka terdapat ketidaksesuaian data yang diinput ke dalam sistem, terutama karena peraturan sering berubah, dan kurangnya ketelitian staf, jadi dalam proses ini harus lebih teliti karena jika terdapat ketidaksesuaian data status disistem akan berwarna merah dan bertulisan reject dan mendapat Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP)”.*

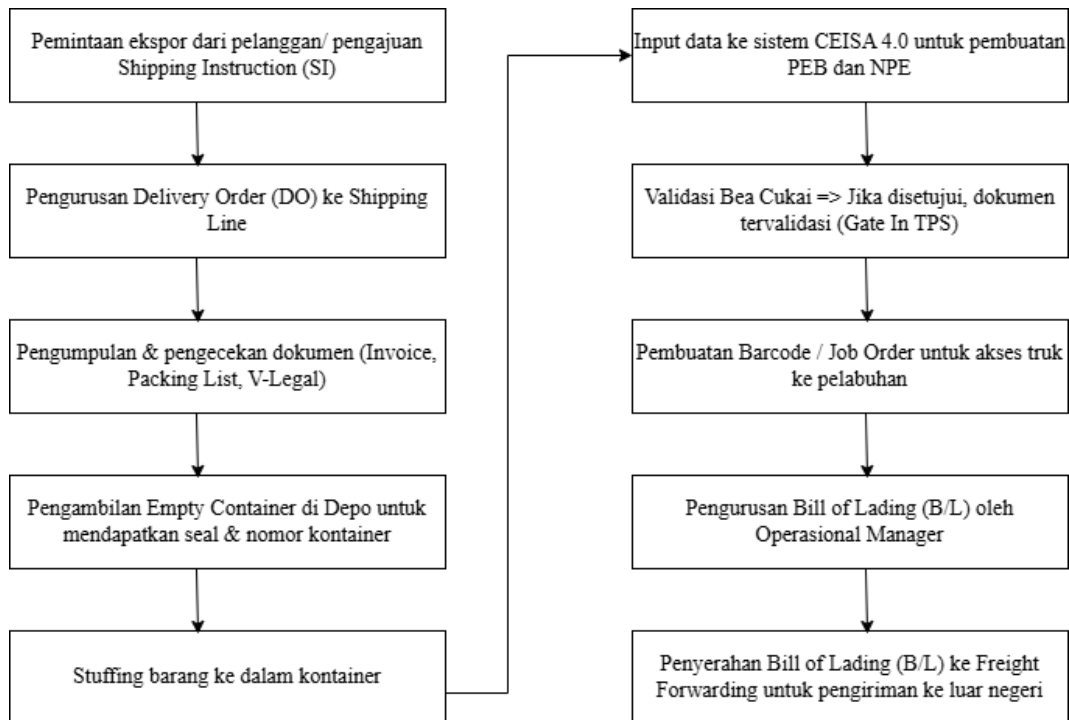
Setelah data tervalidasi, perusahaan harus memastikan bahwa semua dokumen yang disiapkan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika terjadi kesalahan dalam sistem CEISA, maka perusahaan harus segera melakukan perbaikan agar tidak menghambat proses ekspor. Oleh karena itu, setiap staf yang bertanggung jawab dalam tahap ini harus memahami prosedur yang ada dengan baik. Setelah mendapatkan persetujuan dari Bea Cukai, tahap selanjutnya adalah pemeriksaan akhir dokumen dan pembuatan *barcode* atau *job order* agar truk pengangkut kontainer bisa masuk ke pelabuhan. Tahapan ini memastikan bahwa barang dapat dikirim sesuai jadwal yang telah ditentukan. Informan A-01 menjelaskan bahwa:

*“Setelah data tervalidasi, staff dokumen akan membuat barcode atau job order agar truk pengangkut kontainer bisa masuk ke pelabuhan”.*

Dengan adanya *barcode* atau *job order*, proses pengiriman barang ke pelabuhan menjadi lebih terorganisir. Selain itu, sistem ini juga membantu dalam memastikan bahwa setiap kontainer yang masuk telah sesuai dengan dokumen yang diajukan. Keakuratan dalam tahap ini sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang ke negara tujuan. Setelah semua dokumen ekspor selesai diproses, *Bill of Lading* kemudian diserahkan kepada agen *Freight Forwarding* yang telah ditunjuk oleh shipper untuk menangani pengiriman barang hingga tiba di tujuan. Informan A-01 menjelaskan bahwa:

*“Dokumen B/L ini kemudian diserahkan kepada agen Freight Forwarding yang telah ditunjuk oleh shipper untuk menangani pengiriman barang hingga tiba di tujuan”.*

Dengan demikian, seluruh proses penyusunan dokumen ekspor telah selesai, dan barang siap dikirim ke luar negeri sesuai dengan prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, proses penyusunan dokumen ekspor di PT Berkah Bahari Makmur mengikuti alur kerja yang sistematis, dimulai dari penerimaan permintaan ekspor hingga pengurusan *Bill of Lading*. Seluruh tahapan dilakukan secara berurutan untuk memastikan bahwa dokumen telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berikut ini disajikan flowchart proses penyusunan dokumen yang ada di PT. Berkah Bahari Makmur.

**Gambar 4. 5 Flowchart Proses Penyusunan Dokumen**

**Sumber: PT Berkah Bahari Makmur**

#### **4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyusunan Dokumen Ekspor PT. Berkah Bahari Makmur**

Dalam proses penyusunan dokumen ekspor, terdapat berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kelancaran kegiatan administrasi di PT. Berkah Bahari Makmur. Faktor-faktor ini memiliki peranan penting dalam menentukan kecepatan, ketepatan, dan akurasi pengurusan dokumen sebelum barang dikirim ke negara tujuan. Beberapa faktor dapat mempercepat proses, sementara faktor lainnya justru menjadi hambatan yang perlu segera diatasi agar tidak mengganggu alur ekspor secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, ditemukan beberapa faktor pendukung dan

penghambat yang secara langsung berpengaruh terhadap efektivitas penyusunan dokumen ekspor.

#### **4.2.2.1 Faktor Pendukung**

Keberhasilan proses penyusunan dokumen ekspor dalam suatu perusahaan logistik tidak terlepas dari adanya faktor-faktor pendukung internal yang sistematis dan berkelanjutan. Secara teoritis, menurut pendekatan *Total Quality Management* (TQM), keberadaan standar operasional prosedur (SOP), pemanfaatan teknologi informasi, dan kolaborasi tim merupakan elemen fundamental dalam meningkatkan efisiensi serta mengurangi risiko kesalahan administrasi (Goetsch & Davis, 2020). Salah satu faktor utama yang mendukung kelancaran penyusunan dokumen ekspor adalah keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun secara sistematis. SOP ini menjadi pedoman kerja bagi seluruh staf yang terlibat, sehingga meminimalkan potensi kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Seperti yang disampaikan oleh Informan A-02:

*“Kami sudah cukup berpengalaman dalam menangani dokumen ekspor, sehingga tahu apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana prosesnya.”*

Hal ini menunjukkan bahwa SOP tidak hanya berperan sebagai dokumen prosedural, tetapi juga sebagai alat penguatan kapabilitas kerja karena telah diinternalisasi dengan baik oleh para staf. Selain SOP, faktor pendukung lain yang tak kalah penting adalah digitalisasi sistem kerja, khususnya dalam penggunaan sistem CEISA untuk input dan validasi data ekspor. Menurut Informan A-01 Nurtutik (2025) Digitalisasi ini sangat membantu dalam mempercepat proses

administrasi serta mengurangi risiko kesalahan akibat penginputan manual. Dengan sistem digital yang terintegrasi, perusahaan dapat melakukan monitoring dokumen secara real-time serta mempercepat komunikasi dengan pihak Bea Cukai.

Tak hanya dari sisi sistem dan prosedur, kerja sama tim juga menjadi kunci keberhasilan dalam proses penyusunan dokumen. Hubungan yang baik antar staf maupun dengan pihak eksternal seperti shipping line dan instansi kepabeanan, menciptakan koordinasi yang solid dalam setiap tahapan kerja. Informan A-03 menyatakan:

*“Kami selalu berkoordinasi dengan pihak terkait, seperti Bea Cukai dan shipping line, untuk memastikan semua dokumen sesuai dengan ketentuan.”*

Dengan kolaborasi lintas divisi yang baik, proses kerja menjadi lebih efisien, dan potensi miskomunikasi dapat diminimalkan. Secara keseluruhan, keberadaan SOP, dukungan sistem digital, dan kerja sama tim menjadi pilar utama yang mendukung kelancaran penyusunan dokumen ekspor di perusahaan. Namun demikian, di tengah keberhasilan tersebut, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

#### **4.2.2.2 Faktor Penghambat**

Dalam teori manajemen operasional dan kepabeanan internasional, hambatan dalam proses penyusunan dokumen ekspor umumnya berasal dari tiga aspek utama: teknis sistemik, administratif birokratis, dan kelemahan koordinasi antarpemangku kepentingan (Christopher, 2020). Meskipun proses kerja telah ditunjang oleh sistem yang memadai, namun dalam praktiknya masih dijumpai

berbagai hambatan teknis dan administratif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, hambatan pertama yang sering muncul adalah ketidaksesuaian data antara sistem internal perusahaan dengan sistem kepabeanan. Hal ini kerap menyebabkan kesalahan input yang memperlambat proses validasi. Kendala utama pada proses penyusunan dokumen ekspor di PT Berkah Bahari Makmur adalah ketidaksesuaian data antara sistem perusahaan dan Bea Cukai, karena masalah dari sistem maupun dari shippernya sendiri yang memberikan dokumen dengan data yang tidak sesuai, sehingga dokumen tidak dapat tervalidasi di sistem. Hal tersebut diungkapkan oleh informan A-03 Ahmad Alfian (2025).

Gangguan teknis dan ketidakteilitian dari pihak shipper maupun staf ini dapat menyebabkan penundaan dalam proses validasi dokumen, bahkan berdampak pada keterlambatan pengiriman barang ke pelabuhan. Faktor penghambat lainnya adalah keterlambatan dokumen dari pihak shipper, khususnya dokumen pendukung seperti invoice, packing list, atau sertifikat tertentu. Proses verifikasi dari instansi eksternal sering kali memakan waktu lebih lama dari yang diperkirakan. Informan A-02 menjelaskan:

*“Ada beberapa dokumen juga yang harus diberikan oleh shipper seperti Invoice, Packing List dan V-Legal, biasanya proses input data lebih lama karena keterlambatan pengumpulan dokumen dari shipper.”*

Kondisi ini menimbulkan ketergantungan pada pihak eksternal yang sulit dikendalikan secara langsung oleh perusahaan. Selain itu, perubahan regulasi yang bersifat mendadak juga menjadi tantangan tersendiri. Perusahaan harus sigap

menyesuaikan prosedur kerja agar tetap sesuai dengan ketentuan terbaru. Informan A-03 menambahkan:

*“Kendalanya bisa jadi dari perubahan regulasi sistem yang mendadak dan kurangnya koordinasi dengan pihak pelabuhan sering jadi kendala utama dalam proses penyusunan dokumen ekspor.”*

Tanpa pemahaman yang cepat terhadap perubahan ini, staf dapat membuat kekeliruan dalam pengurusan dokumen, yang berpotensi menyebabkan penolakan oleh Bea Cukai. Terakhir, meskipun perusahaan telah memiliki SOP, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa bagian dari SOP yang belum optimal. SOP yang ada dinilai masih terlalu umum sehingga masih terdapat kendala dalam penyusunan dokumen ekspor. Hal ini disampaikan secara implisit oleh Informan A-03:

*“Di perusahaan kami sebenarnya sudah terdapat SOP yang dibuat oleh tim head office BBM yang ada Solo. Namun, SOP tersebut bisa dibilang belum optimal karena dalam praktiknya masih ada kendala seperti masih suka terdapat ketidaksesuaian data yang diinput ke dalam sistem, terutama karena peraturan sering berubah, jadi harus sering menyesuaikan.”*

Pernyataan ini menggambarkan adanya kebutuhan untuk perbaikan SOP agar lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika operasional. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat ini, PT. Berkah Bahari Makmur dapat mengambil langkah perbaikan strategis dalam menyusun dokumen ekspor secara lebih efisien dan profesional. Untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai kondisi di lapangan, berikut ini disajikan tabel yang

merangkum faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses penyusunan dokumen ekspor di PT. Berkah Bahari Makmur. Tabel ini disusun berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung terhadap kegiatan operasional di perusahaan. Berikut merupakan rangkuman tabel faktor pendukung dan faktor penghambat:

**Tabel 4. 1 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

| No. | Faktor Pendukung                                                                                                                                                                            | Faktor Penghambat                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Terdapat SOP Penyusunan dokumen ekspor                                                                                                                                                      | Ketidaksesuaian data karena sistem kepabeanan CEISA 4.0 yang sering error dan ketidaktelitian dari pihak shipper maupun pihak perusahaan. |
| 2   | Digitalisasi sistem kepabeanan seperti CEISA 4.0 untuk mempermudah pembuatan dokumen ekspor.                                                                                                | Keterlambatan dokumen pendukung (Invoice, Packing List, dan V-Legal) dari shipper.                                                        |
| 3   | Hubungan yang baik antar staf maupun dengan pihak eksternal seperti shipping line dan instansi kepabeanan, menciptakan koordinasi yang solid dalam setiap tahapan penyusunan dokumen ekspor | Perubahan regulasi yang mendadak dan kurangnya koordinasi dengan pihak Pelabuhan.                                                         |
| 4   |                                                                                                                                                                                             | SOP yang belum optimal karena SOP yang ada dinilai masih terlalu umum sehingga masih terdapat kendala dalam penyusunan dokumen ekspor.    |

**Sumber: Data diolah, 2025**

#### **4.2.3 Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Hambatan pada Penyusunan Dokumen Ekspor PT. Berkah Bahari Makmur**

Dalam konteks manajemen strategis dan peningkatan kualitas operasional, perusahaan yang bergerak di sektor logistik harus mampu merespons hambatan secara adaptif dan sistematis. Menurut teori continuous improvement atau

perbaikan berkelanjutan (Deming, 2020), organisasi harus mengidentifikasi akar permasalahan dan menetapkan langkah-langkah preventif serta korektif agar hambatan tidak terulang. Hal ini terutama penting dalam proses penyusunan dokumen ekspor yang memerlukan ketepatan waktu dan kepatuhan regulasi.

Salah satu upaya utama yang dilakukan PT Berkah Bahari Makmur dalam mengatasi hambatan penyusunan dokumen ekspor adalah dengan terus memperbarui pemahaman terhadap regulasi ekspor yang berlaku. Mengingat peraturan sering mengalami perubahan, perusahaan secara aktif mencari informasi terbaru dari instansi terkait dan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak berwenang. Informan A-03 menjelaskan bahwa:

*“Kami selalu mengikuti update regulasi dari Bea Cukai dan instansi terkait agar tidak terjadi kesalahan dalam penyusunan dokumen”.*

Dengan adanya pembaruan informasi secara berkala, perusahaan dapat memastikan bahwa semua dokumen yang disiapkan sudah sesuai dengan peraturan terbaru, sehingga dapat menghindari kendala dalam proses ekspor. Selain itu, perusahaan juga berupaya untuk meningkatkan efektivitas penyusunan dokumen dengan menerapkan sistem manajemen waktu yang lebih baik. Mengingat batas waktu pengurusan dokumen ekspor sangat ketat, perusahaan memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan dapat disiapkan jauh sebelum batas waktu yang ditentukan. Informan A-03 menyatakan bahwa:

*“Kami berusaha menyiapkan dokumen lebih awal agar tidak terburu-buru saat mendekati batas waktu pengiriman”.*

Dengan adanya perencanaan waktu yang lebih baik, staf dapat bekerja dengan lebih tenang dan terorganisir dalam menyusun dokumen ekspor, sehingga potensi keterlambatan dapat diminimalkan. Upaya lain yang dilakukan adalah memperkuat kerja sama dengan pihak eksternal yang berperan dalam penyusunan dokumen ekspor. Koordinasi yang baik dengan instansi terkait, seperti Bea Cukai dan agen pengiriman, dapat membantu dalam mempercepat proses verifikasi dan penerbitan dokumen. Informan A-03 menjelaskan bahwa:

*“Kami selalu menjalin komunikasi dengan pihak Bea Cukai dan shipping line agar tidak ada kendala dalam proses administrasi”.*

Dengan adanya komunikasi yang efektif, perusahaan dapat segera mendapatkan solusi jika terjadi kendala dalam proses perizinan atau pengurusan dokumen lainnya. Untuk mengatasi kendala dalam keterlambatan penerbitan dokumen dari pihak eksternal, perusahaan juga mulai menerapkan strategi pengajuan dokumen secara lebih awal. Dokumen-dokumen yang membutuhkan verifikasi dari instansi tertentu diajukan lebih cepat agar tidak menghambat proses ekspor. Informan A-03 menyebutkan bahwa:

*“Beberapa dokumen yang butuh waktu lama kami ajukan lebih awal agar tidak mepet dengan jadwal pengiriman”.*

Dengan strategi ini, perusahaan dapat menghindari risiko keterlambatan yang disebabkan oleh proses administratif dari pihak luar. Dalam menghadapi kendala teknis pada sistem elektronik yang digunakan untuk pengurusan dokumen, perusahaan juga telah melakukan langkah antisipasi dengan menyiapkan solusi cadangan. Salah satunya adalah dengan memastikan bahwa data yang diperlukan telah tersedia dalam bentuk fisik atau alternatif lain jika sistem mengalami gangguan. Informan A-03 menjelaskan bahwa:

*“Kami selalu menyiapkan dokumen dalam format lain jika sistem mengalami gangguan agar tetap bisa diproses”.*

Dengan adanya langkah ini, perusahaan dapat tetap menjalankan proses administrasi meskipun sistem mengalami kendala teknis, sehingga tidak menghambat kelancaran ekspor. Selain itu, perusahaan juga terus meningkatkan kompetensi staf yang bertanggung jawab dalam penyusunan dokumen ekspor melalui pelatihan berkala. Dengan adanya pelatihan, staf dapat memahami dengan lebih baik setiap prosedur yang harus dilakukan serta dapat bekerja dengan lebih efisien. Informan A-03 menyatakan bahwa:

*“Kami mengikuti pelatihan yang diadakan oleh pihak terkait untuk meningkatkan pemahaman tentang proses ekspor”.*

Melalui pelatihan ini, staf dapat lebih sigap dalam menangani berbagai tantangan yang muncul dalam proses penyusunan dokumen ekspor. Dalam hal koordinasi internal, perusahaan telah meningkatkan komunikasi antara tim yang

terlibat dalam proses ekspor agar tidak terjadi kesalahan atau miskomunikasi dalam penyusunan dokumen. Komunikasi yang baik antar tim akan membantu dalam memastikan bahwa semua informasi yang dibutuhkan telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan. Informan A-03 menjelaskan bahwa:

*“Kami melakukan koordinasi rutin dengan tim terkait agar semua informasi dalam dokumen sudah sesuai sebelum diajukan”.*

Dengan langkah ini, perusahaan dapat menghindari kesalahan administratif yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses ekspor. Dengan menerapkan berbagai upaya tersebut, PT Berkah Bahari Makmur berusaha untuk memastikan bahwa penyusunan dokumen ekspor dapat berjalan dengan lebih efisien dan tanpa hambatan. Oleh karena itu, strategi yang dilakukan, seperti pembaruan regulasi, manajemen waktu yang lebih baik, peningkatan kerja sama dengan pihak eksternal, serta peningkatan kompetensi staf, menjadi faktor penting dalam mengatasi kendala yang dihadapi. Melalui berbagai langkah ini, perusahaan dapat memastikan bahwa seluruh dokumen ekspor dapat disiapkan secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **4.2.4 Output Penelitian Terapan**

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi nyata dalam bentuk perbaikan prosedur operasional standar (SOP) terkait penyusunan dokumen ekspor di PT Berkah Bahari Makmur cabang Semarang. Perbaikan ini dilatarbelakangi oleh temuan bahwa proses pengurusan dokumen ekspor kerap terkendala oleh ketidaksesuaian data, baik yang bersumber dari kesalahan input internal, keterlambatan dokumen dari pihak shipper, maupun gangguan teknis pada sistem CEISA 4.0 yang digunakan untuk verifikasi data ekspor. Kondisi ini menyebabkan penundaan proses ekspor dan menurunkan efisiensi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa SOP yang telah ada belum mampu mengakomodasi dinamika operasional dan perkembangan regulasi secara optimal. SOP sebelumnya masih bersifat umum dan kurang menekankan pada tahapan verifikasi berlapis serta pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal. Oleh karena itu, perbaikan SOP difokuskan pada penguatan aspek ketelitian, ketepatan waktu, dan kejelasan alur kerja antarbagian yang terlibat dalam penyusunan dokumen ekspor.

Perbaikan SOP ini meliputi penambahan tahapan validasi data sebelum penginputan ke sistem CEISA, pembentukan jadwal tetap pengumpulan dokumen dari shipper, serta penugasan personel khusus untuk memastikan sinkronisasi antara data fisik dan data sistem. Dalam SOP yang telah direvisi, setiap tahapan kerja dilengkapi dengan petunjuk pelaksanaan yang jelas dan indikator keberhasilan yang

terukur, guna memudahkan evaluasi berkala terhadap kinerja masing-masing bagian.

Selain itu, SOP hasil perbaikan juga memasukkan mekanisme tanggap darurat terhadap gangguan teknis, seperti error sistem atau perubahan regulasi mendadak. Tim dokumentasi dibekali dengan panduan alternatif yang dapat diimplementasikan dalam situasi krisis, sehingga tidak menghambat proses ekspor. Hal ini diharapkan dapat meminimalkan risiko penolakan dokumen oleh pihak Bea Cukai akibat data yang tidak sesuai atau tidak lengkap.

Langkah pembaruan SOP juga didukung oleh program peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkala yang difokuskan pada penguasaan sistem CEISA 4.0 serta pemahaman terhadap kebijakan ekspor yang terbaru. Dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perusahaan dapat lebih adaptif dalam menghadapi perubahan eksternal dan mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rawan kesalahan. Dengan diterapkannya SOP yang telah diperbaiki ini, diharapkan proses penyusunan dokumen ekspor dapat berjalan lebih tertib, cepat, dan akurat. Perbaikan ini juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan profesionalisme layanan dan daya saing di sektor logistik. Secara keseluruhan, output penelitian ini tidak hanya memperbaiki aspek administratif, tetapi juga memperkuat fondasi manajerial dan teknis perusahaan dalam menghadapi tantangan ekspor yang kompleks.

Tabel 4.2 Perbaikan SOP Penyusunan Dokumen Ekspor

| <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b><br><b>PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN EKSPOR</b><br><b>PT BERKAH BAHARI MAKMUR</b>                                                                                                                                                                     |   |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------|
|                                                                                                                                                                                                           |   |                        |
| No SOP                                                                                                                                                                                                                                                                                       | : | SOP-BBM/FCL/01/V/2025  |
| Tanggal Pembuatan                                                                                                                                                                                                                                                                            | : | 01 Mei 2025            |
| Dibuat Oleh                                                                                                                                                                                                                                                                                  | : | Talenta Shelasalsabila |
| <b>TUJUAN SOP</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |                        |
| <p>Standar Operasional Prosedure (SOP) ini bertujuan untuk memberikan pedoman atau acuan yang jelas dan terstandar dalam proses pengurusan serta penyusunan dokumen ekspor agar proses ekspor dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.</p> |   |                        |
| <b>RUANG LINGKUP SASARAN SOP</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |   |                        |
| <p>SOP ini berlaku bagi semua staff dokumen dan operasional PT Berkah Bahari Makmur dalam proses pengurusan dan penyusunan dokumen ekspor mulai dari penerimaan dokumen hingga penerimaan barang ke Pelabuhan.</p>                                                                           |   |                        |

| <b>PROSEDUR KERJA</b>                                                           |                                                                |                            |                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tenggat Waktu penyelesaian seluruh tahapan dalam SOP ini maksimal 1 hari kerja. |                                                                |                            |                                                                                                                                        |
| <b>NO</b>                                                                       | <b>Tahapan Proses</b>                                          | <b>Penaanggung Jawab</b>   | <b>Keterangan</b>                                                                                                                      |
| 1                                                                               | Menerima Shipping Instruction                                  | Manager Operasional Ekspor | Instruksi pengiriman dari pihak eksportir ( <i>shipper</i> ) atau freight forwarder.                                                   |
| 2                                                                               | Membuat jadwal pengumpulan dokumen dari <i>shipper</i>         | Manager Operasional Ekspor | Dokumen: Invoice, Packing List, V-Legal. Agar tidak terjadi keterlambatan.                                                             |
| 3                                                                               | Mengurus Delivery Order (DO) ke Shipping Line                  | Manager Operasional Ekspor | DO diperlukan untuk pengambilan container.                                                                                             |
| 4                                                                               | Menerima dan mengecek dokumen (Invoice, Packing List, V-Legal) | Manager Operasional Ekspor | Verifikasi kelengkapan dokumen awal. Jika belum lengkap dikembalikan kepada <i>shipper</i> .                                           |
| 5                                                                               | Melakukan double check dan validasi awal dokumen ekspor        | Staf Dokumen Ekspor        | Validasi ulang terhadap dokumen dari <i>shipper</i> .                                                                                  |
| 6                                                                               | Input data ke sistem CEISA 4.0 untuk pembuatan PEB & NPE       | Staf Dokumen Ekspor        | Penginputan data ke sistem Bea Cukai.                                                                                                  |
| 7                                                                               | Validasi data ke Bea Cukai                                     | Staf Dokumen Ekspor        | Jika disetujui, dokumen akan tervalidasi (Gate In TPS). Jika tidak tervalidasi akan ( <i>Riject</i> ) dan dilakukan perbaikan dokumen. |
| 8                                                                               | Membuat Barcode / Job Order Gate In TPS                        | Staf Dokumen Ekspor        | Digunakan untuk proses pengiriman kontainer ke Pelabuhan agar <i>truck triller</i> bisa masuk ke Pelabuhan.                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                            |                            |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Mengambil <i>empty container</i> di depo (no kontainer & <i>seal</i> )     | Staf Operasional Lapangan  | Kontainer kosong diambil dari depo.                               |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Stuffing barang ke kontainer & pengecekan kesesuaian barang dengan dokumen | Staf Operasional Lapangan  | Memastikan isi barang sesuai dengan dokumen                       |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mengirimkan barang ke pelabuhan                                            | Staf Operasional Lapangan  | Barang dikirim menggunakan kontainer yang telah disegel           |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Penerimaan kontainer                                                       | Petugas Pelabuhan          | Pihak pelabuhan menerima kontainer untuk proses lebih pengiriman. |
| 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Menyerahkan <i>Bill of Lading</i> (B/L) ke agen freight forwarding         | Manager Operasional Ekspor | Dokumen resmi pengangkutan diserahkan ke pihak ekspedisi.         |
| <b>CATATAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                            |                            |                                                                   |
| SOP ini ditargetkan untuk diselesaikan dalam waktu maksimal 1 hari kerja. Evaluasi rutin perlu dilakukan menyesuaikan dengan regulasi terbaru mengenai proses penanganan dan penyusunan dokumen ekspor. Seluruh staff wajib sigap, cepat, dan memastikan dokumen sesuai dengan ketentuan agar proses ekspor berjalan dengan lancar dan tepat waktu. |                                                                            |                            |                                                                   |

**Sumber: Data diolah, 2025**