

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan



Gambar 4. 1 Logo PT Kay Ocean Indonesia

Sumber: data perusahaan, 2025

PT Kay Ocean Indonesia merupakan freight forwarder atau penyedia layanan jasa logistik mengenai manajemen transportasi melalui jalur darat, laut, dan udara serta pengiriman kargo baik dalam lingkup domestik maupun mancanegara. Selain itu, PT Kay Ocean Indonesia Semarang juga merupakan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan atau PPJK yang digunakan untuk melakukan proses customs clearance oleh bea cukai terutama di dalam kegiatan ekspor dan impor. PT Kay Ocean Indonesia Semarang menjadi bagian dari Kay Group yang didirikan pada tahun 2014 yang didirikan oleh Bapak Sugito Sigit dan berkantor pusat di Kawasan Semarang Indah Blok D17 No.21A, Kota Semarang, Jawa Tengah. Selain itu, PT Kay Ocean Indonesia juga memiliki kantor cabang yang terletak di Jalan Bugis No. 122 RT 05 RW 11, Kebon Bawang Tanjung Priok, Jakarta Utara.

PT. Kay Ocean Indonesia Semarang memberikan layanan bagi eksportir yang telah berpengalaman maupun yang baru memulai, serta para importir baik yang sudah berpengalaman maupun yang baru dalam proses ekspor dan impor agar pengiriman barang dapat tiba di tujuan atau negara yang dituju dengan aman. Selain itu, perusahaan ini juga menjamin kemudahan bagi pelanggan dalam menjalankan aktivitas yang mencakup pemuatan barang, pengiriman, pengurusan, serta penyusunan dokumen yang diperlukan oleh eksportir dan importir.

Demi menunjang keselarasan visi misi perusahaan PT Kay Ocean Indonesia bergabung secara resmi dengan berbagai keanggotaan asosiasi logistik dan transportasi seperti Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia / *Indonesian Logistics & Forwarders Association* (ALFI/ILFA), Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (ASPERINDO), *International Federation of Freight Forwarders Associations* atau Federasi Internasional Asosiasi Pengangkut Barang (FIATA), *Orange Logistics Organization* (OLO), *Global Logistics Alliance* (GLA), *World Supplychain Alliance* (WSA), serta *Global Transportation* (GT). Selain itu, PT Kay Ocean Indonesia juga telah memperoleh sistem jaminan halal atau *Halal Assurance Sytem Status* dan sertifikasi halal logistik dari LPPOM MUI. Sertifikat halal logistik tersebut telah dimiliki oleh PT Kay Ocean Indonesia semenjak dari 22 Desember 2021 yang lalu dan sangat jarang dimiliki oleh kebanyakan jasa *freight forwarder* lainnya. Adapun sertifikat halal tersebut menunjukkan bahwa produk jasa yang disediakan PT Kay Ocean Indonesia dinyatakan halal menurut syariat Islam oleh LPPOM MUI. Sebagai komitmen dari kepemilikan sertifikasi halal logistik tersebut, terdapat beberapa muatan barang yang ditolak untuk ditangani oleh manajemen PT Kay Ocean Indonesia yakni pengiriman

barang yang dilarang oleh agama Islam maupun oleh negara. PT Kay Ocean Indonesia telah memiliki beberapa pelanggan untuk kepentingan pengiriman barang antara lain: PT Palko Sari Eka, PT Inti Sari, PT Fujisei Plastik Seitek, PT Gandum Indonesia Bergizi, PT Compotec International, PT Guna Power Sejahtera, dan lain sebagainya.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Visi dari PT Kay Ocean Indonesia Semarang menjadi perusahaan penyedia seluruh jasa logistik dengan sistem terpadu, jaringan nasional dan internasional yang mampu memberikan pengalaman yang mengutamakan pelayanan terbaik dan bermoral.

b. Misi

Dalam menjalankan freight forwarding PT Kay Ocean Indonesia Semarang memiliki beberapa misi yaitu sebagai berikut:

- a. Menerapkan budaya kerja religius, melayani dengan sepenuh hati
- b. Memberikan harga terbaik dan amanah dalam pengiriman sehingga tercapai kepuasan pelanggan.
- c. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi dan kompetensi sumber daya manusia sehingga terbentuk tim kerja yang tangguh dan profesional.
- d. Menyediakan seluruh fasilitas layanan logistik.
- e. Menjadi perusahaan yang memberi manfaat sosial, ekonomi dan pendidikan.

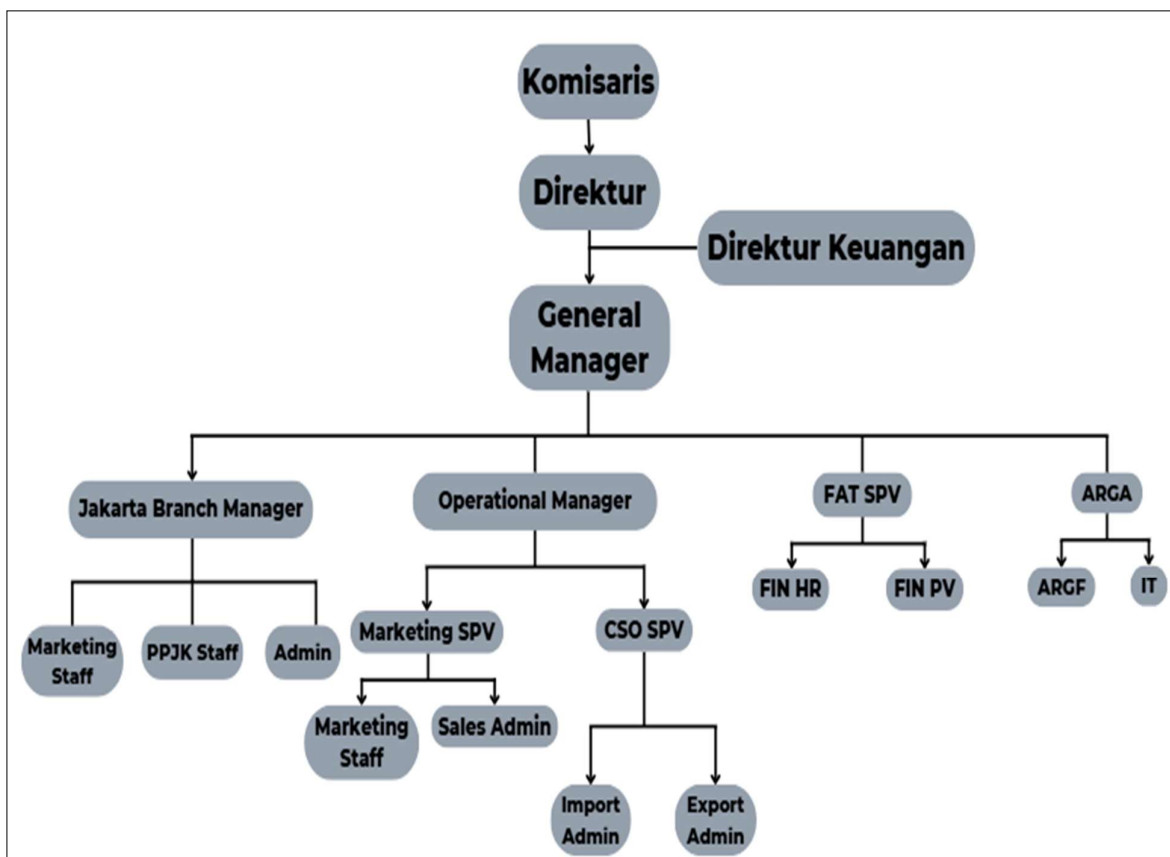
4.1.3 Layanan PT Kay Ocean Indonesia

Adapun jasa yang ditawarkan PT. Kay Ocean Indonesia sebagai berikut:

1. Laut / *Ocean Freight* PT. Kay Ocean Indonesia menyediakan kebutuhan logistik baik melalui jalan darat, pengangkutan laut, maupun udara PT. Kay Ocean Indonesia juga memberikan layanan angkutan multimodal untuk keperluan transportasi.
2. *Inland Transport* menggunakan kendaraan dari layanan truk, yang terdiri dari truk trailer, *truk box*, dan dilengkapi dengan sistem pelacakan GPS, sehingga PT. Kay Ocean Indonesia dapat memenuhi permintaan distribusi pelanggan.
3. Ekspor / Impor Pelayanan PT. Kay Ocean Indonesia meliputi penanganan dokumen yang diperlukan untuk ekspor maupun impor (*Clearance Custom*). Dengan fasilitas EDI (*Electronic Data Interchange*) milik sendiri, PT. Kay Ocean Indonesia mampu menangani layanan dokumentasi *custom clearance* dengan cepat dan efisien.
4. Inter-Island Distribution PT. Kay Ocean Indonesia juga menawarkan layanan pada rute domestik (*Inter-Island*) dengan *door ke door*, dari *door ke port*, *port to port*.
5. FCL, LCL, dan Break - Massal Layanan PT. Kay Ocean Indonesia menawarkan Full Container Load (FCL) maupun Less Container Load (LCL) dan Break Bulk layanan untuk beberapa daerah di Indonesia.
6. Warehouse: Stuffing/Unstuffing, Receiving/Delivery, Storage Yard Area.

4.1.4 Struktur Organisasi

Keberadaan struktur organisasi bertujuan untuk mempermudah pelaksanaan dan pengawasan tugas, serta membantu dalam menentukan penempatan karyawan berdasarkan keahlian mereka. Perusahaan menerapkan model struktur organisasi ini, di mana pemberian kuasa berlangsung secara hierarki dari atas hingga bawah. Sebagaimana PT. Kay Ocean Indonesia Semarang menggunakan struktur organisasi agar perintah dan tanggung jawab yang diberikan bisa turun kebawah. Dengan artian, pengawasan dan ketetapan perintah lebih jelas sehingga berjalan lancar. Berikut adalah susunan organisasi perusahaan yang terdiri dari:



Gambar 4. 2 Struktur Perusahaan

Sumber: PT. Kay Ocean Indonesia, 2024

4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi

Berdasarkan ilustrasi pola organisasi, deskripsi tentang pekerjaan (tugas dan tanggung jawab) di PT Kay Ocean Indonesia dapat dijelaskan sesuai dengan posisi dan keahlian yang relevan.

1. Komisaris

Bertanggung jawab untuk memantau aktivitas organisasi, terutama dalam hal kebijakan dan manajemen di dalam perusahaan.

2. Direktur

Bertanggung jawab untuk perkembangan perusahaan, mulai dari merencanakan pekerjaan, mendistribusikan tugas serta kewenangan kepada setiap divisi, dan mengorganisir serta membuat keputusan mengenai bagaimana perusahaan akan beroperasi. Bagian ini berjalan beriringan dengan Direktur Keuangan dalam menyusun dan mengawasi anggaran serta belanja perusahaan.

3. General Manager

Bertanggung jawab terhadap pengelolaan aktivitas sehari-hari perusahaan untuk memaksimalkan efisiensi dan keuntungan serta mengawasi keseluruhan operasional Perusahaan. Di bagian membawahi beberapa bagian yang lain, yaitu:

- A. Manajer Operasional

Manajer operasional memiliki kekuasaan untuk memantau semua aktivitas operasional di setiap lapisan organisasi, dan juga bertanggung jawab untuk merekrut serta melatih pegawai, serta mengatur program jaminan kualitas. Manajer operasional umumnya memiliki beberapa divisi staf di bawahnya, yaitu:

1) *Marketing*

Dalam bidang pemasaran, khususnya di perusahaan pengiriman barang, memiliki fungsi krusial dalam menemukan potensi pasar, memperkenalkan layanan, dan menjalin hubungan dengan klien. Di divisi ini juga bertujuan untuk memperkenalkan layanan kepada publik. Bagian pemasaran dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

a. Staff Penjualan

Bagian penjualan bertanggung jawab untuk mempromosikan dan memperkenalkan layanan perusahaan serta mencari pesanan yang akan diterima oleh perusahaan.

b. Staff Pelayanan (*Sales Admin*)

Terdapat beberapa tanggung jawab dalam bagian pelayanan atau sales admin, antara lain:

1. Mencatat dan menyampaikan semua pesanan yang diterima
2. Menerima dan melayani semua tamu atau pelanggan
3. Mengkomunikasikan serta melakukan negosiasi dengan para pelanggan
4. Menerima seluruh masukan dan kritik dari pelanggan.

2) *Costumer Services Officer (CSO)*

CSO memiliki peranan yang krusial dalam pelaksanaan proses pelaksanaan ekspor dan impor. Bagian ini memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

1. Melayani Pelanggan

Salah satu tanggung jawab utama adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sikap yang ramah dan profesional. Ini mencakup menjawab pertanyaan dari pelanggan, menyediakan

informasi mengenai jadwal pengiriman, biaya, dan tata cara pengiriman, serta menangani keluhan atau isu yang mungkin muncul.

2. Mengkoordinasikan Pengiriman

CSO bertanggung jawab atas koordinasi pengiriman barang dengan berbagai pihak terkait, seperti pelanggan, perusahaan pengiriman, dan kapal laut. Mereka harus memastikan bahwa proses pengiriman berlangsung tanpa hambatan dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

3. Pengaturan Dokumen

Proses pengiriman barang melibatkan banyak dokumen dan prosedur formal. CSO harus membantu pelanggan dalam mengisi dokumen yang diperlukan, seperti dokumen pengiriman, invoice, dan dokumen kepabeanan.

4. Penyelesaian Masalah:

Saat menghadapi masalah atau keterlambatan dalam pengiriman, CSO perlu bertindak segera untuk menyelesaikan isu tersebut. Mereka harus berkolaborasi dengan berbagai departemen internal maupun eksternal dalam organisasi untuk mencari solusi yang memuaskan bagi pelanggan.

5. Memberikan Informasi Akurat:

CSO harus memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan adalah tepat dan terkini. Mereka perlu terus memperbarui pengetahuan mereka mengenai jadwal kapal laut, jalur pengiriman, serta aturan dan regulasi yang relevan.

6. Memelihara Hubungan Pelanggan:

Salah satu tugas krusial CSO adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Ini bisa meliputi mengirimkan informasi tentang tawaran spesial atau promosi, meminta umpan balik dari pelanggan, dan memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan didengar. Divisi Costumer Services Officer memiliki tanggung jawab utama untuk menyusun dan menyempurnakan semua dokumen yang diperlukan untuk aktivitas ekspor dan impor. Bagian ini terbagi menjadi tiga sub bagian, yaitu:

a) Admin Ekspor

Admin ekspor bertanggung jawab dan memiliki kuasa untuk menangani semua dokumen yang berhubungan dengan proses ekspor.

b) Admin Impor

Admin impor bertugas dan memiliki wewenang untuk mengurus semua dokumen yang berhubungan dengan proses impor.

c) Operasional

Pada divisi operasional, tanggung jawab utamanya adalah melaksanakan semua aktivitas perusahaan yang berlangsung di lapangan. Selain itu, staff operasional bertanggung jawab untuk memantau semua aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan lapangan, mulai dari pengiriman kontainer, pengembalian kontainer, hingga tugas-tugas lainnya. Tugas yang diemban oleh bagian operasional PT. Kay Ocean Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Pengemasan atau pengepakan

Tugas ini meliputi proses membungkus atau mengemas barang yang akan dikirim atau diantar.

b. Muat barang

Mencatat semua nomor kontainer serta proses pemuatan barang ke dalam kontainer yang akan dikirim.

c. Pengiriman

Bertanggung jawab atas semua kontainer yang dipesan serta memastikan bahwa kontainer yang digunakan berada dalam kondisi baik, layak untuk dipakai, tidak bocor, dan bebas dari karat.

d. Pengambilan B/L

Melakukan pengambilan serta melakukan pengecekan data dan dokumen yang ada di atas kapal.

3) *Finance dan Accounting*

Pada PT Kay Ocean Indonesia bidang ini menjadi satu bagian yang memiliki fungsi yang berbeda; finance lebih menekankan pada pengaturan uang dan strategi keuangan, sementara accounting berorientasi pada pencatatan, pelaporan, dan evaluasi transaksi keuangan. Pada bagian *finance* ditugaskan sebagai "pengelola uang," sedangkan *accounting* sebagai "pencatat buku" yang mendokumentasikan dan menyajikan data keuangan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Proses Penerimaan Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Untuk Akurasi Pengiriman

4.2.1.1 Proses Pengelolaan Dokumen PIB

Pada pengurusan dokumen impor PT. Kay Ocean Indonesia sebagai *freight forwarder* kegiatan tersebut penerimaan PIB dilakukan oleh Divisi *Customer Service Officer* dan PPJK melalui beberapa tahapan. Tahapan ini mempermudah dalam alur penerimaan dokumen impor pada PT. Kay Ocean Indonesia, dalam penelitian ini informan A-1 dan A-2 memberikan tentang proses penanganan dokumen impor pada PT. Kay Ocean Indonesia oleh divisi *customer service officer* yang dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai *freight forwarding* dan EMKL, berikut alur proses penanganan dokumen impor pada PT. Kay Ocean Indonesia supaya bisa memberikan gambaran proses penerimaan dokumen impor oleh divisi *customer service*, berikut tahapan-tahapan dalam penerimaan dokumen impor sebagai Forwarding Agent:

1. *Forwarding agent* di negara eksportir melakukan penunjukkan dan membuat kesepakatan bahwa PT. Kay Ocean Indonesia sebagai *agent import* di negara *consignee*.
2. Setelah antara *forwarding agent* dan PT. Kay Ocean Indonesia terjadi kesepakatan, *Forwarding Agent* di negara eksportir / *shipper* memproses shipment untuk dikirim dan menyerahkan House B/L ke *shipper* / eksportir, sebagai bukti barang sudah dikirim.
3. Setelah *shipper* menerima House B/L, maka *shipper* / eksportir mengirim House B/L kepada *consignee* untuk dicek.

4. *Forwarding Agent* di negara *shipper* mengirimkan Master B/L kepada forwarder di negara *consignee*. Setelah menerima Master B/L, perlu memeriksa kembali kolom *notify party* untuk memastikan nama PT. Kay Ocean Indonesia sudah tertera. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemberitahuan kedatangan vessel akan dikirimkan kepada PT. Kay Ocean Indonesia oleh pihak pelayaran.
5. Setelah Master B/L sudah diterima, maka PT. Kay Ocean Indonesia akan menghubungi pihak pelayaran (*carrier*) dengan memberitakan nomor Master B/L dan menanyakan jadwal kedatangan kapal / ETD (*Estimate Time Departure*) serta nama vessel. Begitu mendapatkan informasi mengenai ETD serta vessel dan menerima *Notice of Arrival* (NOA), maka PT. Kay Ocean Indonesia mengecek Notice Arrival yang ditujukan untuk consignee. Data kolom *shipper-notify party* merujuk pada House B/L sedangkan kolom berikutnya merujuk pada Master B/L (seperti nomor *container*, *gross weight*, dll). Setelah *consignee* memperoleh *Notice Arrival*, PT. Kay Ocean Indonesia harus menanyakan apakah terdapat perubahan pada data tersebut atau tidak. Jika ada perubahan, maka segera menghubungi agen di *port of loading* untuk merevisi dokumen agar diterbitkan dokumen baru.
6. Jika tidak ada keterlambatan dan sesuai tanggal kedatangan vessel, maka PT. Kay Ocean Indonesia memberikan Master B/L dan DO (*Delivery Order*) kepada *consignee*. Dari DO yang telah diterima proses dilanjutkan untuk pembuatan PIB, selanjutnya terbitnya *billing*, penjaluran barang ketika barang mendapatkan SPPB langsung ke pengiriman barang.

7. PT. Kay Ocean Indonesia membuat tagihan kepada *consignee*. Setelah pengiriman barang ke gudang *consignee*.

PT Kay Ocean Indonesia dalam bergerak sebagai EMKL untuk menyediakan layanan pengiriman dengan tahapan proses sebagai berikut:

- a) Menerima semua dokumen untuk syarat pengambilan kontainer kemudian diprint.
- b) Membuat job baru di laman SYS Kay Ocean.
- c) Membuat draft PIB untuk proses custom clearance dengan memasukkan data dari dokumen yang sudah didapatkan.
- d) Jika sudah maka draft akan dikirim ke *consignee* untuk dicek supaya tidak ada kesalahan pada data dan bila sudah konfirmasi akan keluar billing bayar. Setelah *billing* dibayar akan keluar penjaluran barang dengan penetapan jalur merah, kuning atau hijau.
- e) Saat 2 hari sebelum ETA (*Estimated Time Arrival*) mengajukan permintaan NOA & *invoice* sampai terima.
- f) Membuat pengajuan ke *accounting* hingga terima bukti transfer.
- g) Membuat pengajuan permintaan E-DO ke pelayaran.
- h) Info *marketing* untuk *prepare* moda transportasi.

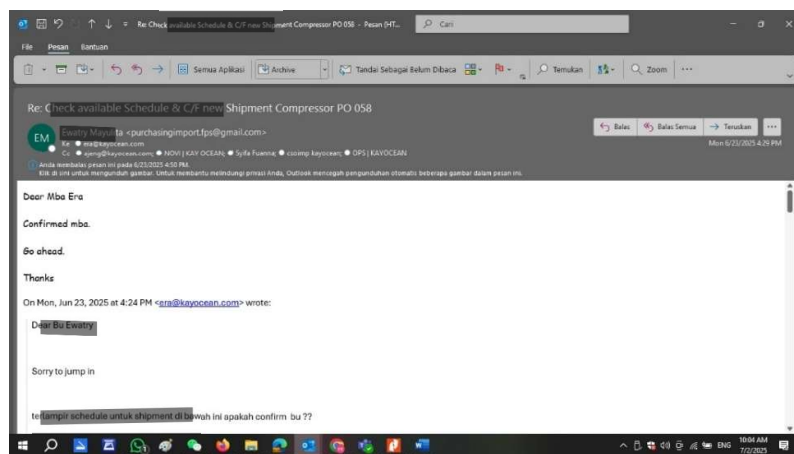
Proses yang melibatkan berbagai pihak pada aktivitas impor dan melakukan komunikasi dengan berbagai pihak bertujuan memastikan bahwa proses pengajuan PIB (Pemberitahuan Impor Barang) dapat berlangsung secara sinkron dan tepat waktu.

Menurut informan A2 mengungkapkan bahwa:

“Komunikasi dengan *consignee* dilakukan secara online supaya mempermudah update info *shipment* yang dihandle. Jadi setiap

dokumen yang diurus dan yang sudah diinput di CEISA ketika hendak dikirim pastikan dulu ke consignee sudah sesuai atau belum kalau belum segera diperbaiki.” (Wawancara, 28 November 2024)

Dikarenakan lokasi importir berada di luar kota dan budaya perusahaan yang berbeda dengan pelanggan, diperlukan sikap handal dan respons dalam segala situasi agar memperlancar shipment sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan klien terhadap PT Kay Ocean Indonesia. Berikut contoh dokumentasi konfirmasi untuk pengelolaan dokumen PIB dibawah ini



Gambar 4. 3 Email Lampiran PIB

Sumber: data oleh perusahaan, 2025

Komunikasi dilakukan bersama importir dan email menyangkutkan akun antardivisi seperti *marketing*, *customer service*, *finance* dan PPJK dengan menggunakan subjek email berkode khusus agar riwayat shipment tidak bercampur shipment lain. Kode pada email berkaitan dengan data job SYS Kay Ocean untuk mempermudah pengawasan sejauh mana proses pengelolaan dokumen impor. Antardivisi dapat memastikan langsung dengan divisi terkait saat proses impor berlangsung dan mengetahui langkah yang sedang dilakukan. Dalam penginputan data ke CEISA sebagai syarat pengeluaran barang berupa dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) membutuhkan beberapa dokumen seperti:

1. Invoice

Dokumen berisi nota detail mengenai informasi dan harga produk yang dipasarkan, mencakup nama dan alamat pengirim, nama serta alamat penerima, serta keterangan jumlah, jenis, dan nilai barang. Berikut contoh dokumen *invoice* dibawah ini



柏融國際有限公司
 Address: (407)台中市西屯區漢口路一段143號
 No.143, Sec.1,Hankou Rd.,Xitun Dist, Taichung 40756,Taiwan (R.O.C)
 Telp: [REDACTED] Fax: [REDACTED]
 Mail: [REDACTED]

發票
INVOICE

Invoice No. SUNJGJ240316036
 Date Nov.27.2024

Port of Destination JAKARTA
 L/C NO.: [REDACTED]

唛头 marks	品名及规格 Commodity and Specification	数量 Quan.	单价 Unit Price	总值 Amount
N/M			CFR JAKARTA	
		PCS	PC/S	
	Pre-Coated Metal Emboss Black(PCM) (0.3*557*2875mm)	PO083 1,89TONS	US\$2.040,16	US\$3.855,90
	Pre-Coated Metal Emboss Black(PCM) (0.3*557*3315mm)	PO083 2,18TONS	US\$2.039,46	US\$4.446,02
	Pre-Coated Metal Emboss Black(PCM) (0.3*557*3755mm)	PO097 1,499TONS	US\$2.042,42	US\$2.979,89
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*557*2875mm)	PO083&097 20,065TONS	US\$1.836,97	US\$36.858,82
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*557*3315mm)	PO083&097 22,91TONS	US\$1.836,81	US\$42.081,33
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*557*3755mm)	PO083&097 16,944TONS	US\$1.837,73	US\$31.138,54
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*447*770mm)	PO083&097 3,834TONS	US\$1.840,46	US\$7.056,34
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*447*530mm)	PO083&097 4,179TONS	US\$1.856,02	US\$7.756,32
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*447*670mm)	PO083 2,35TONS	US\$1.840,74	US\$4.325,75
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*447*430mm)	PO083 1,615TONS	US\$1.830,22	US\$2.955,81
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*260*444mm)	PO083 2,997TONS	US\$1.816,49	US\$5.444,01
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*580*662mm)	PO083 0,968TONS	US\$1.766,80	US\$1.710,26
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*670*706.5mm)	PO083 3,688TONS	US\$2.111,24	US\$7.786,25
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*770*706.5mm)	PO083&097 1,026TONS	US\$1.771,31	US\$1.817,36
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*670*1023.5mm)	PO083 10,476TONS	US\$1.833,84	US\$19.211,34
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*770*1023.5mm)	PO083&097 12,136TONS	US\$1.826,68	US\$22.168,58
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*770*1203.5mm)	PO083 3,084TONS	US\$1.838,23	US\$5.669,09
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*662*1074mm)	PO083 1,562TONS	US\$1.839,23	US\$2.872,87
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*662*894mm)	PO083&097 3,999TONS	US\$1.837,47	US\$7.348,06
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*535*591mm)	PO083 0,297TONS	US\$3.607,95	US\$1.071,56
	Sea Freight 6'20 Container			US\$7.920,00
TTL		117,659 TONS		US\$226.474,09
TOTAL PACKAGE IN 138 PALLETS				



Gambar 4. 4 Dokumen Invoice

Sumber: data oleh perusahaan, 2025

2. Packing List

Dokumen yang merinci mengenai barang yang diekspor mencakup nama dan alamat pengirim, nama dan alamat penerima, serta detail mengenai kuantitas, kategori, dan berat barang termasuk jumlah kemasan. Berikut contoh dokumen packing list yang menjadi sampling



柏融國際有限公司
 Address: (407) 台中市西屯區漢口路一段143號
 No.143, Sec.1, Hankou Rd., Xitun Dist, Taichung 40756, Taiwan (R.O.C.)
 Teip: [Redacted] Fax: [Redacted]
 Mail: [Redacted]

装箱单
PACKING LIST

Invoice No SUNJGJ240318036
 Date Nov.27.2024

唛头 MARKS	品名及规格 Commodity and Specification	箱号 PN	箱数 Plts	数量 Quan.	毛重 G.W	净重 N.W	体积 Dimensions
		PN	PLTS	PCS	G.W	N.W	M3
CONTAINER NO.: TLLU3254290&BMOU1053075&GAOU2069007&TGBU2728198&FTAU1255747&SITU2832141							
	Pre-Coated Metal Emboss Black(PCM) (0.3*557*2875mm)	2-1-2	2PALLETS	1,89TONS	1930	1890	1,04
	Pre-Coated Metal Emboss Black(PCM) (0.3*557*3315mm)	2-1-2	2PALLETS	2,18TONS	2220	2180	1,22
	Pre-Coated Metal Emboss Black(PCM) (0.3*557*3755mm)	2-1-2	2PALLETS	1,459TONS	1499	1459	1,37
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*557*2875mm)	15-1-15	15PALLETS	20,065TONS	20365	20065	10,44
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*557*3315mm)	16-1-16	16PALLETS	22,91TONS	23230	22910	13,06
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*557*3755mm)	13-1-13	13PALLETS	16,944TONS	17204	16944	11,86
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*447*770mm)	8-1-8	8PALLETS	3,834TONS	3994	3834	1,28
	Pre-Coated Metal(PCM)(0.4*447*530mm)	12-1-12	12PALLETS	4,179TONS	4419	4179	1,44
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*447*670mm)	5-1-5	5PALLETS	2,35TONS	2450	2350	0,7
	Pre-Coated Metal(PCM)(0.4*447*430mm)	5-1-5	5PALLETS	1,615TONS	1715	1615	0,5
	Pre-Coated Metal(PCM)(0.4*260*444mm)	19-1-19	19PALLETS	2,997TONS	3377	2997	1,14
	Pre-Coated Metal(PCM)(0.4*580*662mm)	2-1-2	2PALLETS	0,968TONS	1008	968	0,34
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*670*706.5mm)	5-1-5	5PALLETS	3,688TONS	3788	3688	1,05
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*770*706.5mm)	2-1-2	2PALLETS	1,026TONS	1066	1026	0,51
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*670*1023.5mm)	10-1-10	10PALLETS	10,476TONS	10676	10476	3,08
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*770*1023.5mm)	10-1-10	10PALLETS	12,136TONS	12336	12136	3,52
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*770*1203.5mm)	2-1-2	2PALLETS	3,084TONS	3124	3084	0,83
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*662*1074mm)	2-1-2	2PALLETS	1,562TONS	1602	1562	0,62
	Pre-Coated Metal(PCM)(0.4*662*894mm)	5-1-5	5PALLETS	3,999TONS	4099	3999	1,26
	Pre-Coated Metal(PCM) (0.4*535*591mm)	1-1	1PALLETS	0,297TONS	317	297	0,15
				138	117,659	120419	55,41
				PALLETS	TONS	KGS	CBM

TOTAL PACKAGE IN 138 PALLETS



Gambar 4. 5 Dokumen Packing List

Sumber: data oleh perusahaan, 2025

3. Bill Of Lading (B/L)

Dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran berfungsi sebagai tanda penerimaan barang, sekaligus sebagai bukti kepemilikan untuk barang yang telah ditempatkan di atas kapal oleh eksportir dan diserahkan kepada importir. Fungsi dari B/L ini adalah sebagai berikut:

- Menunjukkan bahwa barang telah dimuat ke dalam kapal.
- Dokumen yang menunjukkan hak kepemilikan dari pemilik barang (*document of title*).
- Perjanjian pengangkutan (*contract of affreightment*).

SITC CONTAINER LINES CO., LTD.		B/L No. SITGSHJT123456	
1. Shipper NANJING ELECTRIC CO. LTD. TAIHE BUILDING NORTH SITE ROOM NO 609 NO 216, NORTH ZHONGSHAN ROAD, NANJING, CHINA		Port to Port or Combined Transport BILL OF LADING RECEIVED for shipment in external apparent good order and condition, unless otherwise indicated. The total number of packages or units stuffed in the container, the description of the goods and the weights shown in this Bill of Lading are furnished by the Merchant and the carrier has no reasonable means of checking and is not a part of this Bill of Lading contract. The carrier has issued the number of Bills of Lading stated below, all of this tenor and date, one of the original Bills of Lading must be surrendered and endorsed or signed against the delivery of the goods or the delivery order and whereupon any other original Bills of Lading shall be void.	
2. Consignee PT. XXX		NOTE: Notwithstanding any customs or privileges to the contrary, the Merchant's attention is drawn to the fact that the Merchant, in accepting this Bill of Lading, expressly agrees to be bound by all the stipulations, exceptions, limitations, clauses, terms and conditions attached hereto or stated herein, whether written, printed, stamped or otherwise incorporated on the front and/or reverse side hereof as well as the provisions of the Carrier's published Tariff Rules, Regulations and Schedules, without exception, as fully as if they were all signed by each Merchant, and the carrier's undertaking to carry the goods is made on the basis of the merchant's acceptance and agreements as aforesaid.	
3. Notify Party (it is agreed that no responsibility shall attach to the Carrier or his agent for failure to notify) PT. XXX		This Bill of Lading is governed by the laws of the People's Republic of China. Any claims and disputes arising under or in connection with this Bill of Lading shall be determined by Shanghai Maritime Court or Shanghai Maritime Court at the exclusion of the Courts of any other country.	
4. Pre-carriage by (Applicable only when this document is used as a Combined Transport Bill of Lading)	5. Place of Receipt SHANGHAI (Applicable only when this document is used as a Combined Transport Bill of Lading)	The printed terms and conditions appearing on the face and reverse side of this Bill of Lading are available at www.sitc.com in SITC's published tariffs.	
6. Vessel/Voy No SITC DECHENG V.2424S	7. Port of Loading SHANGHAI		
8. Port of Discharge TANJUNG PRIOK, JAKARTA	9. Place of Delivery TANJUNG PRIOK, JAKARTA (Applicable only when this document is used as a Combined Transport Bill of Lading)		
Container No./Seal No. Marks and Numbers N/M 16MOU16305/20GP/SITF1879 5 FTAU125047/20GP/SITF187042 GAOU200007/20GP/SITF18043 SITU202141/20GP/SITF18044 TGBU2728196/20GP/SITF187048 TLLU324290/20GP/SITF187043		Number and Kind of packages; description of goods 6X20GP FCL CONTAINER SITC 13P ALU TIS PRE-COATED METAL (PCM) HS CODE: 7210.70 PRE-COATED METAL (PCM) HS CODE: 7212.40 CY-CY SHIPPED ON BOARD SHIPPER'S LOAD, COUNT & SEAL FREIGHT PREPAID Above particulars declared by shipper. Carrier is not responsible. (see clause 12)	Gross Weight Kilo 120419.000 KGS Measurement 55.410 CBM
10. Total No. of Containers (or Packages in words) SAY SIX CONTAINERS ONLY		SURRENDERED SITC SITC HONGKONG BRANCH	
11. Freight & Charges PT. SITC INDONESIA GAMA TOWER, 36TH FLOOR UNIT A B C JL. H. R. RASUNA SAID KAV. C-22, KUNINGAN, JAKARTA 12940, INDONESIA Telp. : +62212520944	Rate Unit Prepaid Collect Payable at SHANGHAI	Number of Original B/L THREE	
Place of issue and Date SHANGHAI 29 NOV 2024		12. Declared Value/Charge	
LADEN ON BOARD THE VESSEL DATE 29 NOV 2024 BY SITC DECHENG V.2424S		AS AGENT FOR THE CARRIER SITC CONTAINER LINES CO., LTD	

Gambar 4. 6 Dokumen Bill of Lading

Sumber: data oleh perusahaan, 2024

Dokumen ini mempunyai dua jenis, yaitu *Mother Bill of Lading* (MBL) dan *House Bill of Lading* (HBL). Dokumen MBL dikeluarkan langsung oleh perusahaan pelayaran dan digunakan dalam sistem FCL (*Full Container Load*) langsung oleh perusahaan besar, terkadang hanya MBL yang digunakan. Untuk HBL digunakan dalam sistem LCL (*Less than Container Load*) atau *consolidation*, HBL sangat umum digunakan karena forwarder menangani banyak shipper dan consignee dalam satu kontainer.

4. Surat Keterangan Asal (COO)

Dokumen ini merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Disperindag yang menegaskan asal negara dari barang yang hendak diekspor. Sertifikat Asal ini memiliki peranan signifikan dalam mendapatkan kemudahan bea masuk serta sebagai sarana untuk menghitung kuota di negara tujuan, guna menghindari masuknya barang dari negara yang dilarang. Berikut contoh dokumen COO yang menjadi sampling

Original

1 Products consigned from (Exporter's business name, address, country) 		Reference No. E25M6LWF870550 ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA PREFERENTIAL TARIFF CERTIFICATE OF ORIGIN (Combined Declaration and Certificate) FORM E 非有效证书 Issued in <u>THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA</u> (Country) See Overleaf notes	
2 Products consigned to (Consignee's name, address, country) 		4 For Original use Verification: origin, customs, gov. cn ☐ Preferential Treatment Given ☐ Preferential Treatment Not Given (Please state reason(s))	
3 Means of transport and route (as far as known) Departure date <u>JUN 23, 2025</u> Vessel's name/Aircraft etc. Port of Discharge <u>JAKARTA, INDONESIA</u> <u>FROM SHANGHAI, CHINA TO JAKARTA, INDONESIA BY AIR</u>		Signature of Authorised Signatory of the Importing Party _____	

5 Item number	6 Marks and numbers on packages	7 Number and type of packages, description of products (including quantity where appropriate and HS number in six digit code)	8 Origin criteria (see Overleaf Notes)	9 Gross weight or net weight or other quantity and value (FOB) only when RVC criterion is applied	10 Number, date of invoices
1	N/M	BRWEE SHOE ASSEMBLY 100PCS D2901493460 77 HS CODE: 8708.30	"PE"	1525KGS G.W	XINL-TEL-2025-075-1 JUN 23, 2025
2		CLURCH CYLINDER 100PCS D29112340063-FL03/ D29112340062-FL03 HS CODE: 8708.93 TOTAL PACKED IN TWO (2) PACKAGES *** **	"PE"	145KGS G.W	

11 Declaration by the exporter
The undersigned hereby declares that the above details and Statement are correct that all the products were produced in
CHINA
 (Country)
 and that they comply with the origin requirements specified for these products in the Rules of Origin for the ACFTA for the products exported to:
INDONESIA
 (Importing Country)
Xi'an, China, JUN 23, 2025
 Place and date, signature of authorised signatory

12 Certification
It is hereby certified on the basis of control carried out, that the declaration by the exporter is correct

13
☐ Issued Retrospectively ☐ Exclusion
☐ Movement Certificate ☐ Third Party Issuing

Place and date, signature and stamp of certifying authority

Gambar 4. 7 Dokumen *Certificate of Origin*

Sumber: data oleh perusahaan, 2025

Selain menginput informasi ke dalam sistem digital seperti SYS Kay Ocean dan CEISA yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Proses penginputan informasi harus dilakukan dengan teratur dan tanpa kesalahan, karena sistem CEISA sangat sensitif terhadap ketepatan data. Penginputan data yang benar akan diterbitkan SPPB oleh Bea cukai untuk syarat barang dapat diambil di pelabuhan. Berikut contoh dokumen SPPB yang menjadi bukti barang di jalur hijau dengan dokumen ini barang yang berada di pelabuhan dapat diambil.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DJBC JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN TANJUNG EMAS

SURAT PERSETUJUAN PENGELUARAN BARANG (SPPB)
Nomor : 631139/KBC.1001/2024 Tanggal : 22-06-2024



Nomor Pendaftaran PIB : 631124 Tanggal : 22-06-2024

Kepada :
Importir :
NPWP :
Nama :
Alamat :

PPJK :
NPWP :
Nama : PT. KAY OCEAN INDONESIA
Alamat : PERUM BUKIT ASRI BARU NO.25A BLOK C1 PABUARAN,CIBINONG,BOGOR
NP PPJK :

Lokasi Barang : UNIT TERMINAL PETI KEMAS
No.B/L atau AWB (Host) : 720136213 Tanggal : 14-05-2024
Nama Sarana Pengangkut : HAI LONG 999
No.Voy./Flight : 2420
No. BC 1.1 : 000789 Tanggal : 20-06-2024 Pos : 039000000000
Jumlahjenis kemasan : 77 PK Berat : 153,370.0000
Merk kemasan :
Jumlah peti kemas : 8
Nomor Peti Kemas/Ukuran : --- 8 kontainer. Lihat lembar lampiran ---

No. (1)	No. Peti Kemas (2)	Ukr (3)	Penegahan (4)	Ket. (5)	No. (1)	No. Peti Kemas (2)	Ukr (3)	Penegahan (4)	Ket. (5)
1	MSKU0932303	40			2	TCKU7128102	40		
3	CAAU6533114	40			4	MRSU4330178	40		
5	MRSU5777598	40			6	TCKU6939949	40		
7	MSKU3357152	40			8	GCKU5554100	40		

.....tanggal.....
Pejabat Penerima Dokumen *) Pejabat yang mengawasi pengeluaran barang

NIP. NIP.

Nomor aju : 0000206666252024062121365

Peruntukan :
1. Importir;
2. Pejabat yang mengawasi pengeluaran barang.
Formulir ini dicetak secara otomatis oleh sistem komputer dan tidak memerlukan nama, tanda tangan pejabat, dan cap dinas.

Gambar 4. 8 Dokumen SPPB
Sumber: data oleh perusahaan, 2025

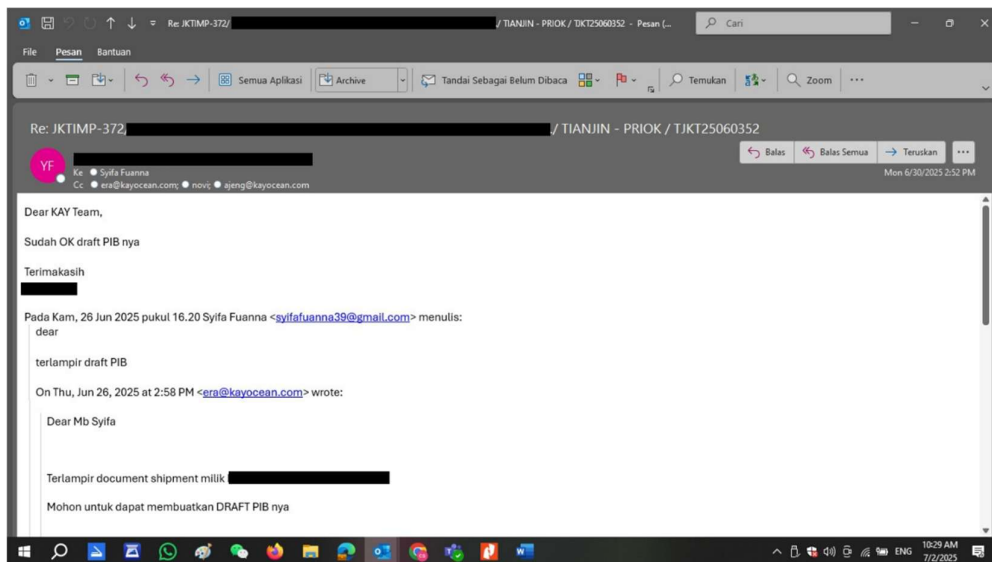
Tanda dari surat penjaluran yang dikeluarkan oleh Bea Cukai berupa SPPB terisi pada kolom nomor BC 1.1 kode unik khusus saat diserahkan ke petugas barang bebas dari persyaratan. Dengan pengelolaan dokumen yang terkendali dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan dalam penginputan informasi, yang secara langsung mempengaruhi kecepatan dalam menyelesaikan proses logistik, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan. Hasil tersebut sejalan dengan keseluruhan usaha mencapai tujuan

harus dilihat sebagai suatu proses. Oleh karena itu, untuk memastikan pencapaian tujuan akhir, diperlukan adanya langkah-langkah. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam melakukan aktivitas impor, terdapat tahapan yang harus dilalui. Proses ini diawali dengan merujuk pada Peraturan Perundang-undangan, yaitu “UU Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, yang telah diubah dengan UU Nomor 17 tahun 2006.” Hal lainnya yang tak kalah krusial adalah penggabungan dalam menyelaraskan harapan karyawan yang memiliki cita-cita dan tujuan organisasi.

Dalam hal impor, keberhasilan keseluruhan proses sangat tergantung pada seberapa baik aturan hukum yang ada ditaati dan seberapa efektif setiap tahap kegiatan dijalankan. Selain itu, keberhasilan tersebut juga bergantung pada kemampuan organisasi untuk menyelaraskan komunikasi antara tujuan kolektif dan harapan masing-masing karyawan. Ketidaksesuaian dalam komunikasi dapat menimbulkan ketegangan yang berpotensi merugikan kinerja organisasi. Dalam Widhi *et al* (2022) dijelaskan ini merupakan metode untuk menilai kemampuan organisasi dalam menjalankan komunikasi atau penyampaian informasi. Aspek tersebut harus diperhatikan agar karyawan dapat merasakan kenyamanan dan keamanannya saat bekerja. Apabila keadaan ini tidak terjalin dengan baik, maka bisa memicu terjadinya ketegangan antara karyawan dan manajemen organisasi. Maka dapat ditarik aspek keberhasilan suatu organisasi dalam meraih tujuannya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui serangkaian langkah yang mematuhi peraturan serta mempertimbangkan elemen-elemen di dalam organisasi itu sendiri.

4.2.1.2 Koordinasi Antarlini Dalam Proses Input Data CEISA

Menjalani alur prosedur dokumen impor PT Kay Ocean Indonesia menghadapi kesulitan dalam menjamin keakuratan dokumen yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga meliputi aspek sistemik dan multidimensional. Salah satunya dokumen PIB yang menjadi dokumen krusial untuk penyampaian administratif pabean. Setelah dilakukan analisis terhadap proses penyelesaian dokumen impor di PT Kay Ocean Indonesia, ditemukan permasalahan yang disampaikan pada (point 1) dan dapat menjawab rumusan masalah tersebut, yaitu tingkat komunikasi yang bersumber dari internal perusahaan kurang efektif menyebabkan penginputan data PIB yang tidak sesuai dan perlu dicek ulang oleh customer service dan diperlukan pembuatan draft PIB untuk menghindari kesalahan hingga draft disetujui oleh pihak importir seperti dokumentasi dibawah ini



Gambar 4. 9 Email confirm consignee

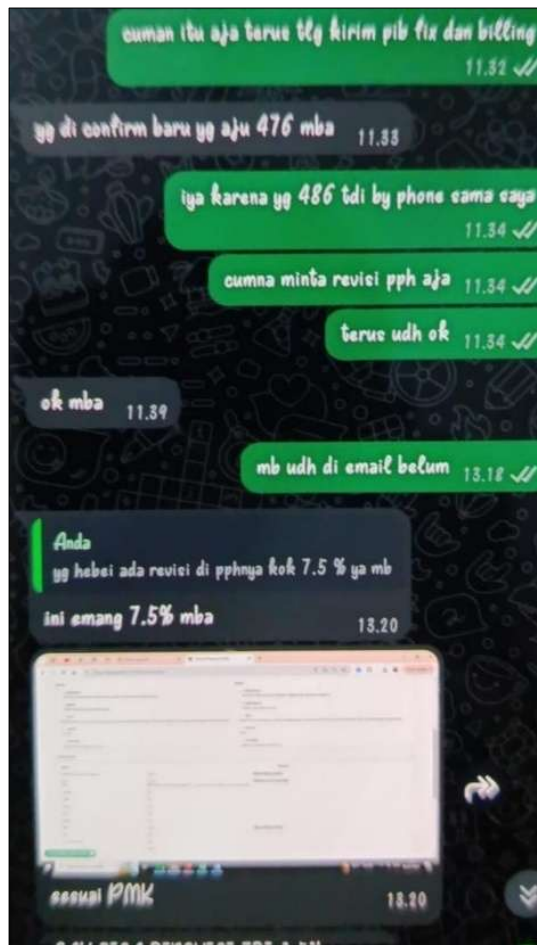
Sumber: data peneliti, 2025

Dari pengamatan lapangan yang ditemui bahwa pengecekan draft PIB dilakukan untuk menghindari kesalahan di awal karena memiliki potensi untuk mengganggu proses pengeluaran barang dari pelabuhan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan peningkatan biaya logistik dan waktu tunggu. Dalam tiga bulan sekali setidaknya minimal sekali mendapatkan surat terbit Nota Pemberitahuan Penjaluran (NPP) diakibatkan dari salah input ke CEISA, staf customer service meminta PPJK draft PIB untuk dapat merevisi bagian deskripsi barang, jumlah barang per item, total harga barang dan per itemnya. Dalam proses tersebut diperlukan waktu untuk menghitung dan memastikan bahwa data yang keliru sesuai dengan CIPL tersebut sudah benar, memenuhi persyaratan yang berlaku, dan selaras antara data pengirim dan penerima barang.

Hal ini dijelaskan oleh informan A1 seperti berikut:

“Koordinasi antara divisi *Customer Service* yang berlokasi di Semarang dan bagian PPJK yang berada di Tanjung Priok dilakukan melalui email jadi ada keterbatasan ketika menjelaskan detail dokumen secara lengkap.” (Wawancara, 29 November 2024)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa lokasi fisik antara divisi Customer Service dan PPJK yang terpisah, sehingga komunikasi yang terjadi lebih sering dilakukan secara daring atau melalui media email dan Whatsapp tanpa tatap muka. Meski media digital mempermudah penyampaian informasi, hal itu tidak menjamin adanya kejelasan konteks atau ketepatan interpretasi atas dokumen yang sedang dibahas. Ketidakberadaan fisik saat verifikasi data mengakibatkan kesulitan dalam melakukan pemeriksaan silang terhadap dokumen seperti *invoice*, *packing list*, atau *bill of lading* secara bersamaan.



Gambar 4. 10 Chat Whatsapp

Sumber: data peneliti, 2025

Hal tersebut diungkapkan oleh informan A1 bahwa:

“Bagian PIB yang tidak sesuai pada deskripsi barang, jumlah barang, nilai barang per item dan total jumlah barang tidak sesuai dengan data dan dokumen yang diberikan. Kalau sudah dikirim ke portal pabean dan data yang disinkronkan tidak cocok nanti akan timbul denda administrasi” (Wawancara, 28 November 2024)

Disimpulkan dari wawancara bila masalah ini muncul karena ketidakcocokan dalam penginputan data PIB, seperti deskripsi produk, jumlah unit, nilai per item, hingga total nilai keseluruhan barang. Permasalahan tersebut dijelaskan oleh informan A2 bahwa:

“Karena ada ketidaksesuaian data pada dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB), setelah dilakukan pengecekan ulang secara menyeluruh oleh *customer service*, diketahui bahwa kesalahan tetap ditemukan, khususnya pada bagian informasi terkait barang yang tercantum dalam dokumen.” (Wawancara 28 November 2024)

Disimpulkan terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang dimasukkan dalam sistem PIB dan dokumen fisik yang diterima dari consignee menjadi salah satu tanda kurangnya koordinasi internal. Hal ini dipicu oleh koordinasi yang kurang efektif dalam proses konfirmasi, klarifikasi, dan validasi data, yang seharusnya dilaksanakan dengan benar sebelum dilakukan penginputan ke sistem kepabeanan.

Seperti yang dijelaskan Taufiq dkk (2023) jika kesalahan dalam menghitung nilai impor yang dikenakan bea bisa menyebabkan sanksi administratif yang berupa denda, berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman, serta risiko denda administratif akibat ketidaksesuaian data dalam sistem kepabeanan maka sebagai konsekuensinya, proses pemeriksaan dokumen oleh pihak bea cukai terhambat sebab pengecekan ulang dan bahkan memerlukan revisi, yang berimbas pada efisiensi waktu operasional. Saat wawancara informan A3 memberikan penjelasan

“Sudah ada alur prosesnya seperti apa namun tidak ada SOP tertulis karena disini rata-rata sudah ada pengalaman di bagiannya jadi tinggal mengikuti alur” (Wawancara, 29 November 2024)

Pernyataan tersebut sejalan dengan informan A2 bahwa:

“Belum ada standar operasional yang berkaitan dengan dokumen jadi selama disini kalau ada kendala atau butuh solusi langsung ditanyakan ke supervisor atau divisi yang bersangkutan.” (Wawancara 28 November 2024)

Hambatan lain muncul disebabkan belum ada penerapan SOP dalam penanganan dokumen PIB antara divisi Customer Service di Semarang dan PPJK di Tanjung Priok yang dilakukan dalam menyelesaikan inkonsistensi data, terutama saat terdapat perbedaan pandangan mengenai dokumen pendukung seperti *invoice*, CIPL, dan *delivery order*.

4.2.2 Hambatan Koordinasi Antardivisi

4.2.2.1 Hambatan Dalam Pengelolaan PIB

Di setiap aktivitas terutama berkomunikasi, sudah dapat dipastikan akan menghadapi sejumlah rintangan. Rintangan dalam proses apapun pastinya akan berpengaruh terhadap seberapa efektif proses penerimaan itu berlangsung. Dari yang ditemukan di lapangan terdapat beberapa yang dianggap sebagai faktor penghambat menurut peneliti, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia

Keterbatasan jumlah sumber daya manusia di divisi Customer Service PT. Kay Ocean Indonesia menjadi salah satu tantangan internal paling signifikan dalam menjamin ketepatan dokumen impor. Dalam pelaksanaannya, jumlah tenaga kerja yang sedikit tidak sebanding dengan beban kerja yang perlu diselesaikan, terutama pada masa puncak atau menjelang akhir bulan, saat volume pengiriman mengalami peningkatan yang besar. Seperti dalam hasil wawancara bersama informan A3 berikut:

“Tiap tim sebaiknya melibatkan minimal dua atau tiga individu dengan tugas yang jelas dan saling terkait, aspek kepabeaan, penyusunan dokumen, juga pelayanan kepada importir, jadi setiap orang bertanggung jawab atas bagian tertentu dalam proses impor, tetapi masih dalam kerangka koordinasi yang konsisten” (Wawancara, 29 November 2024)

Kebutuhan untuk melakukan banyak tugas dari staf Customer Service yang harus menangani lebih dari satu tanggungjawab secara bersamaan. Mereka tidak hanya melakukan entri data serta pemeriksaan dokumen, tetapi juga bertanggung jawab untuk melakukan tindak lanjut dengan importir, berkolaborasi dengan tim operasional dan keuangan, dan memastikan dokumen tersedia untuk proses pembersihan di Bea Cukai.

Pada wawancara informan A2 menyatakan seperti berikut:

“Staf PPJK ini masuknya bersamaan dengan kalian magang dan sebelumnya juga magang di Kay Ocean mungkin saat penginputan masih ada yang asing di kolom pengisian atau sistemnya bisa disebut masih baru gabung” (Wawancara, 29 November 2024)

Dari pernyataan informan tersebut menunjukkan diperlukan tenaga profesional dalam mengurus kepabeanan agar tidak terjadi kesalahan berulang dengan merekrut staf baru yang memiliki pengalaman atau sertifikasi dalam kepabeanan. Hal tersebut bisa menjadi asset perusahaan dalam menghindari kekeliruan input data

2. Beban Kerja

Dalam kondisi ideal, pekerjaan ini seharusnya dilakukan oleh tim agar dapat melakukan verifikasi silang dan pengawasan yang berlapis, guna mengurangi kemungkinan kesalahan input yang bisa berakibat pada pemeriksaan menyeluruh oleh pihak bea cukai atau penghambatan dalam pengeluaran barang dari pelabuhan. Berdasarkan wawancara dengan informan A3 sebagai berikut:

“Untuk frekuensi shipment tidak bisa dipastikan karena itu tergantung dari marketing dalam mencari klien, namun jika di kondisi shipment yang jalan banyak lalu estimasi datang berdekatan itu repot karena operasional butuh ekstra, dan itu belum revisi dari pelayaran atau consignee” (Wawancara, 29 November 2024)

Kemungkinan terjadinya kesalahan manusia dalam penginputan data bisa muncul kapan saja karena satu individu yang mengelola PPJK, terutama di saat menghadapi tekanan waktu atau jika ada perubahan mendadak pada dokumen dari *consignee*.

4.3 Output Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang PT Kay Ocean Indonesia, peneliti memberikan output berupa *flowchart* dalam bentuk SOP penanganan dokumen impor (PIB) serta menjawab permasalahan pada poin 1, disebabkan PT Kay Ocean Indonesia belum ada prosedur yang jelas dalam menangani penyelesaian dokumen impor yang disusun secara sistematis dan masih mengandalkan pengalaman serta pemikiran staf. Meskipun terdapat langkah-langkah kerja yang telah diterapkan, masih ada kurangnya koordinasi diantara staf selama proses penyelesaian PIB menyebabkan beban tanggungjawab pada staf yang bukan seharusnya mengerjakan.

Masalah dan hambatan yang muncul di lapangan menjadi fokus utama peneliti dalam merancang SOP perusahaan yang baru. Diharapkan bahwa dengan adanya SOP yang dibuat oleh peneliti ini, dapat memberikan keuntungan dalam membantu staf dan perusahaan untuk menangani dokumen dengan cara yang lebih terstruktur serta memberikan informasi mengenai proses penyelesaian dokumen impor dan dokumen-dokumen yang diperlukan. Berikut adalah output yang disediakan oleh peneliti berupa SOP yang lebih rinci terkait waktu penanganan dokumen, pelaksana dokumen, serta dokumen yang diperlukan:

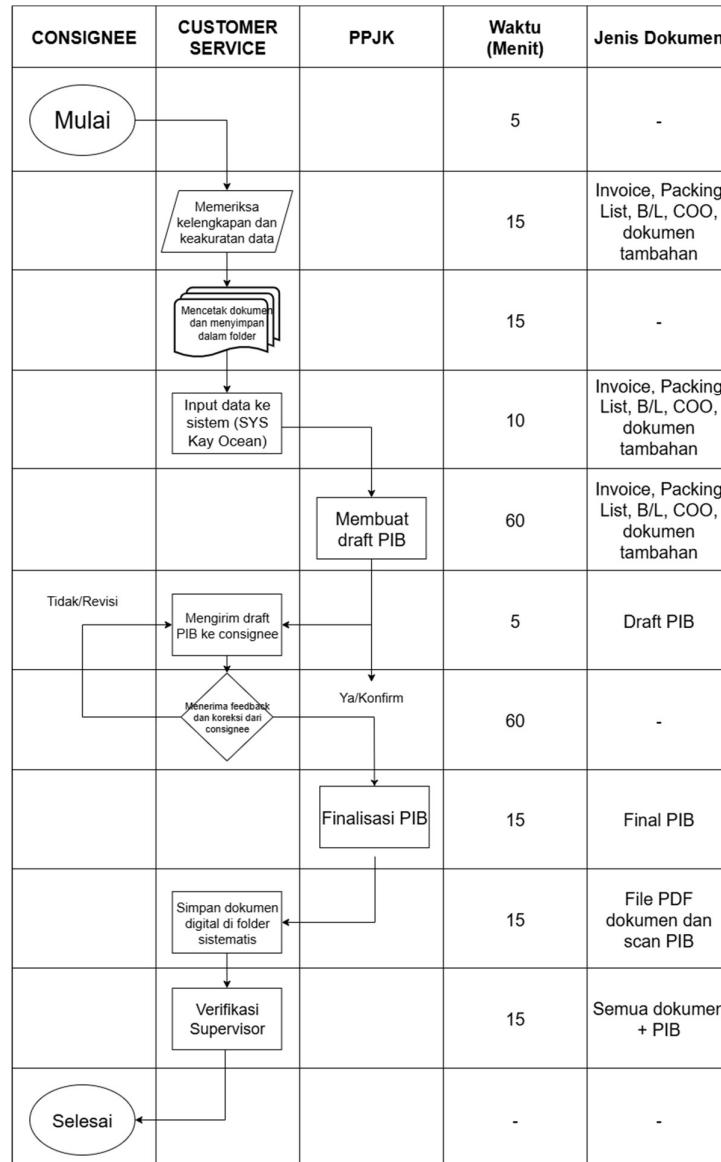
Tabel 4. 1 SOP Pengurusan Dokumen PIB

 PT. Kay Ocean Indonesia (PT. KOI) Freight Semarang Jl. Semarang Indah Blok D17 No.21A, Tawangmas, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144	PT. Kay Ocean Indonesia (PT. KOI) Freight Semarang Jl. Semarang Indah Blok D17 No.21A, Tawangmas, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144	No. Dokumen : Mulai Berlaku : Revisi : Tanggal Revisi : Halaman : 1 dari 2
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGURUSAN ADMINISTRASI DOKUMEN IMPOR (PIB)		
1. LATAR BELAKANG		a. Adanya ketidaktelitian karyawan b. Adanya beban tanggungjawab yang timpang
2. TUJUAN		a. Memberi gambaran kepada internal b. Mengatur SDM melaksanakan pengurusan dokumen PIB lebih baik
3. RUANG LINGKUP		Prosedur mencakup pengelolaan administrasi dokumen ekspor yang diproses oleh Perusahaan hingga pembagian tugas dan tanggung jawab di tiap divisi.
4. TANGGUNG JAWAB		a. <i>Customer Service</i> Bertanggung jawab dalam tahap awal pengurusan administrasi dokumen impor dari terima dokumen sampai pengeluaran barang. b. <i>PPJK</i> Bertanggungjawab dalam proses penyusunan draft PIB, input data CEISA, revisi, dan finalisasi PIB.
5. DOKUMEN TERKAIT		a. <i>Commercial Invoice</i> b. <i>Packing List</i> c. <i>Delivery Order</i> d. <i>MBL/HBL</i> e. <i>Certificate of Origin</i>

 PT. Kay Ocean Indonesia (PT. KOI) Freight Semarang Jl. Semarang Indah Blok D17 No.21A, Tawangmas, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144	No. Dokumen : Mulai Berlaku : Revisi : Tanggal Revisi : Halaman : 2 dari 2
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGURUSAN ADMINISTRASI DOKUMEN IMPOR (PIB)	
6. PROSEDUR PELAKSANAAN	a. <i>Customer service</i> menerima semua berkas dari penerima barang. b. Proses validasi terhadap dokumen seperti <i>invoice</i>, <i>packing list</i>, B/L, <i>Certificate of Origin</i> (COO), serta dokumen lainnya. c. Apabila berkas dinyatakan lengkap dan benar, maka akan dicetak dan disimpan dalam format fisik oleh <i>customer service</i>. d. Setelah berkas dicetak, <i>customer service</i> akan memasukkan data tersebut ke dalam sistem internal perusahaan, yaitu SYS Kay Ocean. e. Data yang telah dimasukkan dalam sistem kemudian diserahkan kepada PPJK untuk penyusunan draf PIB (Pemberitahuan Impor Barang) berdasarkan <i>invoice</i>, <i>packing list</i>, dan B/L. f. Setelah draf PIB selesai, PPJK mengirimkan kembali ke <i>customer service</i> dan diteruskan kepada <i>consignee</i> untuk mendapatkan konfirmasi. g. <i>Consignee</i> bisa meminta revisi draf PIB jika terdapat kesalahan atau ketidaksesuaian, PPJK akan melakukan revisi. h. Setelah menerima konfirmasi dari <i>consignee</i>, PPJK melanjutkan proses pembuatan dokumen PIB yang final berdasarkan info dari <i>customer service</i>. i. Sebelum diserahkan kepada <i>consignee</i>, <i>customer service</i>

melakukan pengecekan akhir terhadap seluruh dokumen, termasuk PIB yang telah diselesaikan.

7. FLOWCHART KEGIATAN



DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Nama :	Nama :	Nama :
Jabatan :	Jabatan :	Jabatan :
Tanda Tangan :	Tanda Tangan :	Tanda Tangan :

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan mengenai efektivitas komunikasi antardivisi dalam proses penerimaan PIB untuk akurasi pengiriman PT Kay Ocean Indonesia, peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi diketahui bahwa dalam proses penerimaan dokumen PIB untuk peningkatan akurasi pengiriman PT Kay Ocean Indonesia telah memanfaatkan sistem digital internal seperti job SYS untuk membantu pelacakan dokumen dan kontrol biaya, serta memastikan transparansi proses. Penggunaan email dengan cc staf bersangkutan dilakukan dengan baik untuk arus informasi lancar dan percakapan terekam rapi. Namun, masih menghadapi beberapa hambatan yang berimbas pada ketepatan operasional yang menghambat pekerjaan karena penerimaan data PIB tidak sesuai dengan dokumen CIPL dan DO serta SOP yang belum tertulis. Koordinasi yang dilakukan antardivisi sudah dilakukan namun masih terdapat proses yang terlewat dalam verifikasi akhir dokumen Pemberitahuan Impor Barang sebelum diterima oleh *consignee* dan laman sistem pabean. Dengan demikian, meningkatkan pengelolaan dokumen impor melalui penambahan staf, penguatan sistem integrasi dokumen, serta pengembangan prosedur koordinasi formal dapat menjadi langkah strategis untuk memastikan keakuratan dokumen dan kelancaran proses logistik impor perusahaan.

2. Dari hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan ditemukan hambatan yang mempengaruhi proses penerimaan dokumen PIB. Hambatan disebabkan oleh tenaga kerja yang belum memadai dari jumlah karyawan dan beban kerja disaat-saat tidak menentu menjadi kendala dalam kegiatan penerimaan PIB yang mempengaruhi akurasi pengiriman pada PT Kay Ocean Indonesia kantor Semarang.

5.2 Saran

Setelah melaksanakan penelitian yang menyoroti proses pengelolaan dokumen impor serta berbagai hambatan, peneliti memberi saran kepada pihak-pihak yang berkaitan sebagai berikut.

1. PT Kay Ocean Indonesia perlu melakukan penilaian terhadap anggota tim yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen yang diperlukan serta regulasi yang menjadi panduan bagi PT Kay Ocean Indonesia dan para importir, memberikan langkah-langkah yang terperinci, pemenuhan persyaratan dokumen, komunikasi yang efisien di antara karyawan untuk menghindari salah pengertian, dan pelatihan guna mengurangi potensi masalah yang mungkin muncul.
2. Manajemen sumber daya PT Kay Ocean Indonesia harus mengimplementasikan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang jelas sebagai pedoman bagi perusahaan dalam menuntaskan proses impor. Kewajiban ini perlu dipenuhi agar penyelesaian impor dapat berlangsung dengan baik.