

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan pengurusan kepabeanan (*freight forwarding & customs clearance*) di wilayah Semarang. Layanan ekspedisi pengiriman barang baik domestik maupun internasional juga dapat ditangani oleh perusahaan ini. PT. Mitra Kargo Indonesia menyediakan layanan komprehensif untuk pelaksanaan ekspor dan impor berbagai komoditas di Indonesia, baik melalui jalur laut, udara, maupun darat.

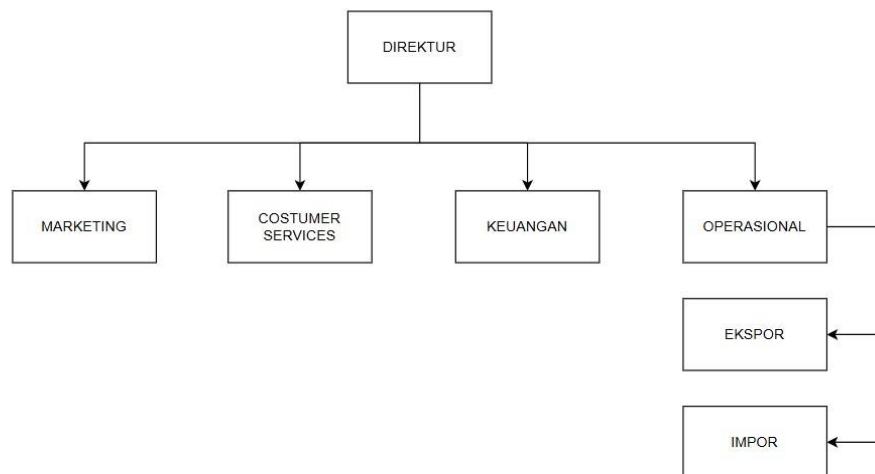
PT. Mitra Kargo Indonesia didirikan pada tanggal 31 Desember 2009, di Semarang, Jawa Tengah, oleh Bapak Supriyono selaku direktur perusahaan. PT. Mitra Kargo Indonesia berkembang di industri EMKL dan mempekerjakan 56 karyawan tetap. Perusahaan ini memiliki 3 kantor beroperasi di Semarang salah satunya di Jl. Kepodang No. 17, Purwodinatan, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang.

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi yang diterapkan oleh PT. Mitra Kargo Indonesia memiliki bentuk struktur organisasi garis (*line organization structure*). Struktur ini dipilih karena dinilai paling efektif untuk perusahaan berskala menengah yang memiliki jumlah divisi dan personel yang tidak terlalu besar. Dalam struktur garis,

seluruh pengambilan keputusan utama berada di tangan Direktur Utama, yang memiliki peran sentral dalam mengendalikan dan mengarahkan seluruh kegiatan operasional. Instruksi dan kebijakan dari pimpinan disampaikan secara langsung kepada bawahannya hingga ke tingkat pelaksana di lapangan.

Berikut ini merupakan susunan struktur organisasi dari *Freight Forwarding* dan EMKL di PT. Mitra Kargo Indonesia, yang mencerminkan pembagian fungsi kerja dan tanggung jawab masing-masing bagian secara terstruktur dan fungsional.



Gambar 4. 1 Struktur Perusahaan PT. Mitra Kargo Indonesia

Sumber : PT. Mitra Kargo Indonesia 2025

Berdasarkan gambar pola struktur maka dapat diuraikan deskripsi kerja (tugas dan tanggung jawab) pada PT. Mitra Kargo Indonesia.

a. Direktur

Direktur bertanggung jawab atas perusahaan secara menyeluruh, mulai dari perencanaan kerja, membagi tugas untuk setiap divisi, dan mengatur tentang pengambilan keputusan bagaimana perusahaan akan berjalan.

b. Customer Service

Customer Service memiliki peran untuk menyelesaikan dokumen untuk proses kegiatan ekspor dan impor. Divisi ini biasanya mempunyai tugas untuk melayani pelanggan, mengkoordinasi pengiriman, dan pengaturan dokumen seperti tagihan dan dokumen bea cukai.

c. Marketing

Marketing dalam perusahaan *freight forwarding* memiliki peran penting dalam mengidentifikasi peluang pasar, mempromosikan layanan EMKL, dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.

d. Keuangan

Divisi keuangan pada PT. Mitra Kargo Indonesia memiliki peran untuk mencatat laporan keuangan perusahaan mulai dari transaksi awal hingga akhir dan bertanggung jawab atas laporan keuangan perusahaan.

e. Operasional

Divisi operasional di PT. Mitra Kargo Indonesia terbagi dua yaitu divisi operasional ekspor dan divisi operasional impor.

4.1.3 Visi dan Misi PT. Mitra Kargo Indonesia

Berikut logo PT. Mitra Kargo Indonesia



Gambar 4. 2 Logo PT. Mitra Kargo Indonesia

Sumber : PT. Mitra Kargo Indonesia tahun 2025

4.1.3.1 Visi

Visi dari PT. Mitra Kargo Indonesia adalah menjadi perusahaan logistik terpercaya yang memiliki layanan terbaik.

4.1.3.2 Misi

PT. Mitra Kargo Indonesia memiliki beberapa misi yaitu sebagai berikut :

- a. Memberikan layanan logistik yang cepat, tepat, dan terpercaya.
- b. Menyediakan solusi logistik berbasis teknologi yang inovatif.
- c. Mempertahankan prestasi pelanggan melalui kinerja profesional.
- d. Mengembangkan kualitas sumber daya manusia.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Efektivitas Proses *Custom Clearance* Impor di PT. Mitra Kargo Indonesia

A. Proses *Custom Clearance* impor di PT. Mitra Kargo Indonesia

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 20 Maret 2025 dengan Bapak Nanang selaku Asisten Manager serta Ibu Desti yang bertugas di bagian impor PT. Mitra Kargo Indonesia, diperoleh pemahaman bahwa *custom clearance* merupakan serangkaian proses yang harus dilalui suatu barang ketika melewati kawasan kepabeanan untuk dapat diproses secara legal dan sah. Proses ini mencakup penyelesaian berbagai kewajiban administrasi yang berkaitan dengan peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Administrasi dalam konteks ini meliputi pengurusan dokumen-dokumen impor di PT. Mitra Kargo Indonesia seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading*, serta sertifikat asal barang (*certificate of origin*). Selain itu, kegiatan ini juga

mencakup pengisian Pemberitahuan Impor Barang (PIB) melalui sistem kepabeanan elektronik, pembayaran bea masuk serta pajak impor, dan pemeriksaan barang apabila diperlukan. Administrasi dokumen tersebut dapat berupa :

1. Pengurusan PIB
2. Penerbitan Surat Perintah Pengeluaran Barang (SPPB)
3. Pembayaran Pajak dan Bea Masuk
4. Pengurusan dokumen karantina untuk mendapatkan Surat Persetujuan Pengeluaran Media Pembawa.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 Maret 2025 serta hasil observasi langsung selama kurang lebih enam bulan di PT. Mitra Kargo Indonesia, diperoleh informasi bahwa proses *custom clearance* dimulai dengan penyusunan *draft* dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Terdapat dua metode yang dilakukan PT. Mitra Kargo Indonesia terkait pengisian data impor yaitu melalui modul PIB yang di mana perangkat tersebut sebelumnya telah terdaftar secara resmi oleh pihak Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Metode lainnya adalah menggunakan platform daring yang dikenal dengan nama Single Submission Indonesian National Single Window (SSM-INSW) yang merupakan sebuah sistem nasional terintegrasi yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah proses administrasi impor. Berikut proses *custom clearance* di PT. Mitra Kargo Indonesia :

1. Proses *Custom Clearance* Menggunakan Modul PIB

Berikut proses custom clearance menggunakan modul PIB oleh PT. Mitra Kargo Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Pengumpulan dokumen impor, langkah awal dalam proses custom clearance adalah pengumpulan seluruh dokumen pendukung impor, seperti *Invoice*, *Packing list*, *Bill of lading*, dan dokumen pendukung yang dikirim kepada pihak PPJK.
- b. Setelah proses penyusunan *draft* PIB (Pemberitahuan Impor Barang) selesai oleh pihak PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan), langkah berikutnya adalah mengirimkan *draft* tersebut kepada pihak importir untuk dilakukan verifikasi. Importir akan mencocokkan data yang tercantum dalam *draft* PIB dengan dokumen pendukung utama seperti *invoice*, *packing list*, dan *bill of lading*.
- c. Jika setelah benar dan tidak ada kesalahan, maka pihak PPJK akan melanjutkan ke tahap pengiriman (*sending*) *draft* PIB ke sistem Bea dan Cukai. Pengiriman ini bisa dilakukan dengan dua cara, tergantung pada karakteristik barang impor. Melalui modul PIB apabila barang tidak memerlukan proses karantina. Melalui portal INSW (Indonesian National Single Window) apabila barang impor memerlukan pemeriksaan karantina terlebih dahulu.
- d. Selanjutnya, pihak PPJK melakukan proses pembayaran tagihan bea masuk dan pajak impor berdasarkan *billing* resmi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Pembayaran ini biasanya dilakukan

secara daring melalui sistem perbankan yang telah terintegrasi dengan CEISA.

- e. Setelah pembayaran berhasil, PPJK akan mengambil langkah untuk menukar *Bill of Lading* dengan dokumen *Delivery Order* (DO) yang dikeluarkan oleh pihak pelayaran. Dokumen DO ini sangat penting karena menjadi dasar penerbitan barcode izin masuk ke area Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS), tempat barang impor akan diambil oleh truk pengangkut.
- f. Setelah semua dokumen dikirim dan pembayaran dilakukan, sistem Bea dan Cukai akan menetapkan jalur pemeriksaan untuk barang impor tersebut. Penetapan jalur ini disebut dengan proses penjaluran. Jalur hijau, di mana barang dapat langsung dikeluarkan tanpa pemeriksaan fisik. Sedangkan jalur merah, yang mengharuskan adanya pemeriksaan fisik barang dan dokumen secara menyeluruh oleh petugas Bea dan Cukai.
- g. Jika barang mendapatkan jalur hijau, maka Bea dan Cukai akan menerbitkan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang). Sedangkan barang yang mendapat jalur merah, maka akan dikeluarkan SPJM (Surat Pernyataan Jalur Merah).
- h. Dengan dokumen SPPB ini, barang bisa segera dikeluarkan dari terminal peti kemas. Barang akan dibawa oleh sopir truk dari perusahaan ekspedisi, yang harus membawa barcode izin masuk, surat jalan, serta invoice barang. Barcode hanya bisa digunakan jika biaya inap peti kemas sudah dibayarkan oleh perusahaan ke TPKS.

Sedangkan barang yang terkena jalur merah, maka prosesnya akan lebih panjang karena dilakukan pemeriksaan fisik dan dokumen secara menyeluruh. Pemeriksaan ini dilakukan oleh petugas Bea dan Cukai.

- i. Setelah seluruh dokumen tersebut dipersiapkan, pihak PPJK akan melakukan presentasi dokumen kepada petugas Bea dan Cukai untuk diverifikasi. Pada tahap ini juga dilakukan pemeriksaan fisik terhadap barang. Jika barang diinput melalui sistem INSW, maka pemeriksaan juga melibatkan petugas dari instansi karantina terkait, terutama jika barang bersifat pertanian, hewan, atau produk lain yang memerlukan sertifikasi karantina.
- j. Barang impor yang terkena jalur merah akan ada pemberitahuannya apakah barang tersebut bisa dikeluarkan atau tidak diizinkan. Proses pengurusan *custom clearance* menggunakan modul PIB dalam kegiatan impor memerlukan keakuratan dalam setiap tahapannya untuk memastikan kelancaran dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Menurut informan A3 sebagai staf PPJK menjelaskan bahwa tahap pembuatan PIB adalah paling krusial dan butuh ketelitian seperti memasukkan data di modul PIB, agar tidak terkena *reject* dari sistem dan masuk jalur merah. Dengan persyaratan tersebut bisa dijelaskan bahwa dokumen PIB merupakan syarat utama dalam kegiatan impor. Namun disisi lain pendapat dari informasi A2 sebagai staf operasional mengatakan bahwa Dokumen PIB di operasional digunakan untuk pengecekan barang yang ada di pelabuhan ketika *container* itu tiba di pelabuhan khususnya tempat penimbunan sementara. Informan juga menjelaskan bahwa modul PIB sudah tidak digunakan oleh PT. Mitra

Kargo Indonesia dikarenakan modul PIB yang lama memproses dokumen secara terpisah dan adanya faktor regulasi kini yang terbaru.

2. Proses Custom Clearance Menggunakan SSM-INSW

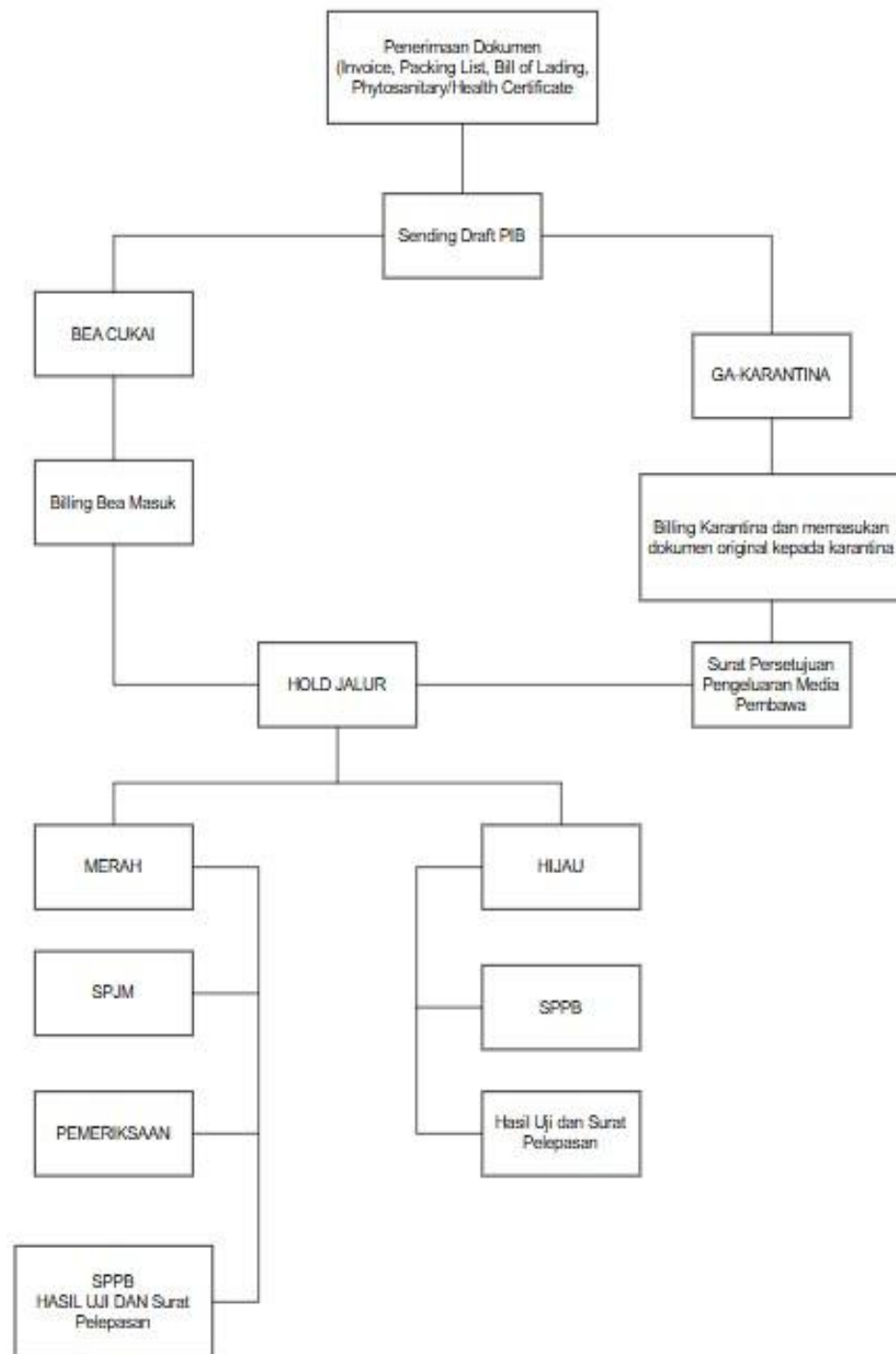
Proses *custom clearance* atau pengurusan kepabeanan impor yang dilakukan melalui sistem SSM-INSW merupakan prosedur digital terintegrasi yang bertujuan untuk mempercepat proses pengajuan dan verifikasi dokumen antara PPJK, Bea dan Cukai, serta instansi teknis terkait seperti karantina. Berikut tahapan prosesnya:

- a. Pengajuan dokumen oleh PPJK, pihak PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan) terlebih dahulu melakukan pengiriman dokumen melalui sistem daring SSM-INSW. Dokumen-dokumen penting yang dikirim dalam sistem ini yaitu *invoice*, *packing list*, *phytosanitary*, *bill of lading*, dan surat keputusan Bea dan Cukai.
- b. Proses validasi dokumen secara otomatis oleh sistem. Setelah dokumen berhasil dikirim, sistem SSM-INSW akan melakukan dua jenis validasi secara otomatis yaitu sistem validasi dan validasi lartas. Sistem validasi meliputi pengecekan format, kelengkapan, dan kesesuaian data antar dokumen. Sedangkan validasi lartas yaitu validasi terkait larangan dan/atau pembatasan impor barang tertentu yang telah diatur oleh instansi teknis.
- c. Pendistribusian dokumen ke instansi karantina. Dokumen yang telah tervalidasi akan secara otomatis diteruskan kepada instansi karantina,

misalnya karantina pertanian atau karantina ikan, tergantung pada jenis barang yang diimpor.

- d. Penerusan dokumen ke bea dan cukai untuk proses lebih lanjut, termasuk penentuan jalur dan penilaian pajak impor.
- e. Penerbitan billing pembayaran bea masuk dan pajak impor yang harus segera dibayar oleh pihak importir.
- f. Setelah pembayaran dilakukan, sistem akan memberikan notifikasi bahwa proses pengiriman dokumen ke karantina telah selesai. Pada tahap ini, pihak karantina akan mengeluarkan dokumen Surat Persetujuan Pengeluaran Media Pembawa (SPPMP) sebagai bukti bahwa media pembawa barang impor telah disetujui untuk keluar.
- g. Sistem menyatakan *Hold Jalur*, dalam beberapa kasus sistem SSM–INSW akan memberikan status *Hold Jalur*, yang berarti proses belum bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya karena harus menunggu verifikasi lanjutan, seperti pemeriksaan fisik barang.
- h. Setelah dokumen lengkap dan status *Hold Jalur* telah diatasi, barang dapat mulai dikeluarkan dari area terminal peti kemas Semarang. Selanjutnya barang bisa langsung diantar ke gudang importir atau dipindahkan ke terminal khusus untuk proses pemeriksaan fisik.
- i. Barang yang berada di lokasi pemeriksaan, instansi karantina akan melakukan pengecekan fisik untuk memastikan bahwa barang impor bebas dari hama. Apabila jalur impor yang dilalui merupakan jalur merah, maka pemeriksaan akan melibatkan petugas Bea dan Cukai bersama karantina.

- j. Hasil pemeriksaan yang menyatakan bahwa barang aman dan memenuhi standar, maka pihak karantina akan mengeluarkan dokumen resmi berupa Surat Pelepasan Barang dan hasil uji laboratorium dari pihak Karantina sebagai syarat pengeluaran barang dari pelabuhan.
- k. Tahap terakhir adalah ketika Bea dan Cukai mengeluarkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Dokumen ini menjadi bukti akhir bahwa seluruh proses kepabeanan dan pemeriksaan telah dilalui dan barang impor resmi boleh dikeluarkan dan didistribusikan oleh importir.



Gambar 4. 3 Alur Proses Custom Clearance Menggunakan SSM-INSW

Sumber: PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

Menurut Informan A3, SSM-INSW merupakan sistem terintegrasi yang memungkinkan pelaku usaha untuk mengajukan izin impor sekaligus melalui satu portal, tanpa harus mengakses situs instansi teknis satu per satu. SSM ini terhubung langsung dengan modul PIB, sehingga proses permohonan perizinan dan pengajuan barang impor dapat dilakukan secara paralel dan terkontrol. Menurut Informan A3 SSM-INSW membuat proses jauh lebih cepat seperti submit PIB dan proses perizinan dokumen akan langsung sinkron dengan sistem kementerian yang terkait.

Informan menjelaskan proses *custom clearance* pada PT. Mitra Kargo Indonesia sekarang menggunakan metode sistem terbaru yaitu SSM-INSW yang terintegrasi dengan sistem CEISA dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Proses ini mencakup pelaporan dokumen, pembayaran bea masuk, dan pemeriksaan barang. Meskipun begitu sistem SSM-INSW juga mempunyai hambatan yaitu gangguan teknis di sistem.

PT Mitra Kargo Indonesia kini menggunakan sistem SSM-INSW karena adanya regulasi dari pemerintah yang mewajibkan penggunaan sistem terintegrasi dalam proses impor, khususnya untuk barang yang memerlukan perizinan dari instansi teknis seperti BPOM, Karantina, atau Kemenkes. Selain itu, SSM INSW membuat pengajuan dokumen dilakukan satu kali dan diproses secara bersamaan oleh berbagai instansi, sehingga mempercepat waktu *clearance*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh Bapak Nanang dan Ibu Desti di PT. Mitra Kargo Indonesia, diketahui bahwa tahapan dokumen yang diperlukan dalam proses *customs clearance* meliputi:

1. Dokumen *Invoice*

Awalan memulai kegiatan impor, importir wajib memahami persyaratan dokumen yang diminta oleh otoritas bea cukai di negara tujuan, seperti *invoice*, *packing list*, sertifikat asal barang, dan dokumen lain yang sesuai jenis barang. Proses ini diawali dengan pembuatan *invoice* oleh eksportir, yang memuat detail lengkap barang seperti deskripsi, jumlah, harga, dan ketentuan pembayaran. Waktu yang dibutuhkan 3-4 hari dari perusahaan eksportir. Setelah *invoice* selesai, dokumen tersebut dikirim ke importir melalui email. Importir wajib memverifikasi keaslian dan keakuratan dokumen tersebut agar sesuai ketentuan negara tujuan. Setelah itu, dokumen lengkap diajukan ke otoritas bea cukai. Bila disetujui, importir harus melakukan pembayaran bea masuk dan pajak yang ditetapkan. Setelah pelunasan, pihak bea cukai akan memproses dan mengizinkan barang untuk masuk ke dalam negeri. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan A3 mengatakan :

“*Invoice* itu wajib, karena isinya mencantumkan harga barang, jumlah unit, negara asal, serta detail transaksi antara importir dan eksportir. Semua nilai dalam dokumen itu akan digunakan untuk menghitung total beban biaya impor. Biasanya kami periksa dulu, apakah harga barang sesuai, apakah HS Code sudah cocok atau belum, karena kalau ada ketidaksesuaian, bisa ditolak sistem atau malah diperiksa lebih lanjut oleh petugas Bea Cukai.” (Wawancara, 20 Maret 2025)

INVOICE

DATE : March 20, 2025
 INVOICE NUMBER : 200-051-02/2025
 SHIPPER : Nantong Senglin Industrial Co., Ltd
 : 25/F, building2, Nantong Foreign Trade Centre
 : No.106, North Street, Tanglin Town, Changshu District
 : Nantong City, Jiangsu Province

CONSIGNEE : PT. SUMBER SAMUDRA INDONESIA
 : KAKASAN INDUSTRI TERBUTO
 : SEMBRANG 3 NO. 16-5
 : CENTRAL JAVA - INDONESIA

NOTIFY PARTY : SAME AS CONSIGNEE
 PORT OF LOADING : XIAMEN, CHINA
 PORT OF DISBURSE : TANGUNG EMAS, SEMARANG, INDONESIA

NO	DESCRIPTION	QUANTITY (Ctns)	NET WEIGHT(Kg)	PRICE USD/KG FOR XIAMEN	GROSS USD
1	Frozen King Shrewffin (Eleutheronus rhadionus) size: 1000-3000g 2000-3000g	212 13	3271.03 203.97	2.1760 2.4233	7120.60 496.37
2	Frozen Pelamut Fish (Paraploca unimaculata) size: 200-1000g 200-1000g	614	18266.00	1.2230	22321.24
3	Frozen wai fish (Bramaus waiensis) size: 1000-3000g 1000-3000g	169	3021.00	1.4006	5018.76
	TOTAL	1225	23244.00		30555.97

PT. SUMBER SAMUDRA INDONESIA
 Chai Qian

Gambar 4. 4 Dokumen *Invoice*

Sumber : PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

2. Dokumen Packing List

Packing list digunakan untuk menjelaskan jumlah dan jenis barang yang dikirim, menginformasikan cara pengemasan misalnya dalam karton, palet, atau kontainer, menyebutkan berat bruto dan netto dari barang. *Packing list* dibuat oleh pihak eksportir dan dikirimkan ke importir bersamaan dengan dokumen lain seperti *invoice* dan *bill of lading*. Petugas PPJK akan memeriksa informasi dalam *packing list* untuk memastikan nama barang, jumlah unit, berat, dan volume sesuai dengan dokumen *invoice* dan *bill of lading*. Informasi dari *packing list* digunakan untuk melengkapi pengisian di web SSM-INSW, sehingga harus sesuai dengan data pada *invoice* dan dokumen pengiriman. Menurut informan A3 selaku staf dokumen mengatakan bahwa:

“Packing list itu fungsinya untuk menjelaskan detail fisik barang. Isinya biasanya mencantumkan deskripsi barang, jumlah karton, berat total, dan dimensi. Tanpa packing list yang jelas, akan susah bagi kami untuk mencocokkan data di PIB. Kadang ada barang yang masuk jalur merah dan

diperiksa fisik oleh Bea Cukai. Nah, packing list itu yang dijadikan acuan saat mereka cocokkan barang di lapangan. (Wawancara, 20 Maret 2025)

PACKING LIST

DATE : March 20, 2023
 INVOICE NUMBER : 209/SSI-02/2023
 SHIPPER : Nantong Sengjia Industrial Co., Ltd
 25/F, building 2, Nantong Foreign Trade Center
 No. 196, North Street, Tangzhu Town, Chongchuan District
 Nantong City, Jiangsu Province

CONSIGNEE : PT. SUMBER SAMUDERA INDONESIA
 KARASAN INDUSTRI TERBITO
 SEMARANG F. NO. 16-A
 CENTRAL JAWA - INDONESIA

NOTIFY PARTY : SAME AS CONSIGNEE
 PORT OF LOADING : XIAMEN - CHINA
 PORT OF DISCHARGE : TANJUNG EMAS, SEMARANG, INDONESIA *

NO	DESCRIPTION	QUANTITY (bags)	NET WEIGHT (kg)	GROSS WEIGHT (kg)
1	Frozen king threadfin (Eleutheronema rhadinum) size: 1000-3000g 3000-5000g	212 13	3271.03 203.97	3772.30 328.90
2	Frozen Pompano fish (Pseudoscia anomala) size: 200-1000g	834	18266.00	19061.70
3	Frozen ool fish (Muraenesox cinereus) size: 1000-3000g	189	3501.00	3697.30
	TOTAL	1225	20442.00	23069.90

PT. SUMBER SAMUDERA INDONESIA
 Chir' Qulian

Gambar 4. 5 Dokumen *Packing List*

Sumber: PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

3. Dokumen *Bill of Lading*

Bill of lading (B/L) merupakan dokumen penting dalam proses impor yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran sebagai bukti pengangkutan barang dari eksportir ke importir, waktu yang dibutuhkan 1 hari dari pihak pelayaran. Tahapan pengurusan *bill of lading* dimulai dari penerbitan oleh pihak *shipping line* atau *forwarder* saat barang dimuat di negara asal, kemudian dikirimkan ke importir sebagai syarat pengambilan barang di pelabuhan tujuan. Setelah diterima, dokumen B/L diverifikasi oleh pihak PPJK untuk memastikan kesesuaian data dengan invoice dan packing list, sebelum digunakan dalam pengajuan PIB. Menurut Informan A2, staf operasional PT. Mitra Kargo Indonesia mengatakan :

“*Bill of lading* sangat krusial karena mencantumkan informasi pengirim, penerima, jumlah dan jenis barang, serta jadwal pengapalan. Jika ada

keterlambatan atau kesalahan dalam penyelesaian B/L itu dapat menyebabkan proses pengeluaran barang terhambat, sehingga pengecekan dokumen ini menjadi prioritas utama sebelum dilakukan proses *custom clearance*.” (Wawancara, 20 Maret 2025)

WAN HAI

BILL OF LADING

B/L No: 0240510389

copy non-negotiable

以上為最後一次確認的提單副本，我們已將資料傳送到目的港，若需變更，請與貨主保過及標準服務部592-2975200，或CIC電話092-2975207確認是否收到及確認出單事宜。

Shipper: NANTONG NONGJIA INDUSTRIAL CO., LTD.
25/F, BUILDING 2, NANTONG FOREIGN
TRADE CENTER NO. 166, NORTH STREET,
TANGZU TOWN, CHONGCHUAN DISTRICT,
NANTONG CITY, JIANGSU PROVINCE

Consignee: PT. SUMBER SAMUDERA INDONESIA
KARASAK INDUSTRI TERBUTO SEMARANG
F NO. 18-A CENTRAL JAYA - INDONESIA

Vessel: WAN HAI 103

Origin: XIAMEN, CHINA

Destination: SEMARANG, INDONESIA

Cargo: 1 CTR (1,228 BAG (S))

Weight: 27,069.800 KGS

Volume: 50.0000 CBM

Remarks: "SHIPPER'S PACK LOAD COUNT & SEAL"
"DAID TO CONTAIN"
FROZEN KING TROUSERS
FROZEN POMPANO FISH
FROZEN EEL FISH
HS CODE: 0303
TEMP: -18°C
VENT: CLOSED
RESEAL CONTAINER
"FREIGHT PREPAID"
SAT: ONE CONTAINER ONLY

Signature: PT. PELAYARAN CABANG SEMARANG

Date: APR 13 2023

AS AGENT FOR THE CARRIER WAN HAI LINES (SINGAPORE) PTE LTD.

Gambar 4. 6 Dokumen Bill of Lading

Sumber: PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

4. Phytosanitary Certificate

Phytosanitary Certificate adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh otoritas karantina tumbuhan di negara asal ekspor. Dokumen ini menyatakan bahwa komoditas tumbuhan dan produk pertanian bebas dari hama dan penyakit serta telah diperiksa dan memenuhi standar sanitasi negara tujuan, dalam hal ini Indonesia. Tahapan pengurusannya yaitu eksportir mengajukan permohonan inspeksi kepada badan karantina setempat sebelum barang dikirim. Setelah pemeriksaan selesai dan hasilnya sesuai, *Phytosanitary*

Certificate akan diterbitkan dengan waktu yang dibutuhkan 1 hari dari pihak karantina. Sertifikat tersebut dikirim secara fisik atau digital bersama dokumen ekspor lainnya seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading* ke importir dan dilakukan pengecekan. *Phytosanitary Certificate* diserahkan ke pihak Karantina Tumbuhan Indonesia.

Petugas akan memeriksa dokumen dan melakukan pemeriksaan fisik jika diperlukan. Jika semua persyaratan terpenuhi, dan barang dinyatakan bebas dari Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK), maka akan diterbitkan Surat Keterangan Karantina Tumbuhan (SKKT) sebagai syarat untuk proses customs clearance. Menurut A1 selaku manajer operasional mengatakan :

“Biasanya barang seperti hasil kebun dan kayu masuk Indonesia tanpa *Phytosanitary Certificate*, itu pasti ditahan di pelabuhan. Bahkan bisa diputuskan untuk dikembalikan ke negara asal. Kami biasanya minta *softcopy Phytosanitary Certificate* dari eksportir sebelum barang dikirim. Supaya kalau ada kesalahan, masih bisa direvisi. Kalau sudah sampai pelabuhan dan dokumennya salah, itu bisa jadi masalah besar.” (Wawancara, 20 Maret 2025)

[illegible]

Gambar 4. 7 Phytosanitary Certificate

Sumber: PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

5. Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang) adalah dokumen deklarasi resmi yang wajib diisi dan diajukan oleh importir atau PPJK kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk setiap kegiatan impor, waktu yang dibutuhkan 2 jam dari Bea Cukai. Tahapan pengurusan PIB dimulai dari pengumpulan seluruh dokumen pendukung seperti invoice, packing list, bill of lading, dan dokumen perizinan termasuk *Phytosanitary Certificate* atau dokumen lainnya jika diperlukan.

Dokumen akan diverifikasi, PPJK akan menginput data ke dalam sistem modul PIB melalui portal SSM-INSW. Data yang diinput mencakup informasi barang, HS *Code*, nilai transaksi, asal barang, pelabuhan bongkar muat, serta pajak yang dibayar. Setelah submit, sistem secara otomatis akan menentukan jalur pemeriksaan hijau, kuning, atau merah yang akan menentukan proses selanjutnya. Menurut informan A3 selaku staf dokumen impor mengatakan:

“Kalau input PIB tidak sesuai, misalnya salah HS *Code* atau salah jumlah itu bisa langsung masuk jalur merah atau sistem bisa *reject*. Jadi sebelum input, kami pastikan semua dokumen *invoice*, *packing list*, dan perizinan itu sudah benar dan lengkap. Setelah submit dan bayar, baru kita bisa lanjut ke pengeluaran barang dari pelabuhan.” (Wawancara, 20 Maret 2025)

Gambar 4. 8 Dokumen PIB

Sumber: PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

6. Certificate of Origin (COO)

Certificate of Origin (COO) merupakan dokumen resmi yang menyatakan negara asal suatu barang impor. Dokumen ini digunakan untuk mendapatkan fasilitas tarif preferensi seperti pembebasan atau pengurangan bea masuk. Tahapan proses dokumen ini adalah eksportir mengajukan permohonan penerbitan COO ke lembaga resmi dengan melampirkan *invoice*, *packing list*, dan asal barang. COO dikirim dalam bentuk soft copy ke importir untuk dijadikan dokumen pelengkap dalam pengajuan PIB. Importir akan mengecek kesesuaian COO dengan dokumen lain. Jika data pada COO sah dan sesuai, maka sistem akan mengenakan tarif preferensi sesuai dengan skema kerja sama internasional yang berlaku, sehingga bea masuk menjadi lebih ringan atau bahkan tidak ada. Waktu yang diperlukan untuk proses COO biasanya kurang lebih 1 hari. Menurut informan A3 selaku staf pengurusan dokumen mengatakan :

“Biasanya kita pakai Form E kalau dari China, atau Form D kalau dari negara ASEAN. COO ini juga harus sesuai dengan *invoice* dan *HS Code*. Kalau tidak cocok bisa ditolak dan importir harus bayar tarif normal. Kalau tidak ada COO, kadang bea masuk bisa jadi tinggi, padahal barangnya sebenarnya layak untuk tarif preferensi.” (Wawancara, 20 Maret 2025)

PT SEIKENKOH KAI (INDONESIA) Ltd., name, address, country) A RUMAH SEIKENKOH BATANG KEDIRI RA, JESSA SURABAYA RT. 11, RW 21, JESSA SURABAYA, INDONESIA		Original Reference No: 0072555/SMR/2024	
1. Goods consigned to consignee's name, address, country) CANARA WOOD INDUSTRIES LIMITED G-2 VANDANA INDUSTRIAL ESTATE BUILDING - 100, MC CONDER RIVER ROAD GANDHIGRAM, TN 605005 INDIA		GENERALIZED SYSTEM OF PREFERENCES CERTIFICATE OF ORIGIN (Continued declaration and certificate) FORM A Issued in INDONESIA (Date/YY) See notes covered	
2. Means of transport and route (as far as known) SHIPPED BY: MISC TOKYO KAISEN FROM: TAILUING ENAL SENAWANG, INDONESIA TO: LOS ANGELES, USA DATE OF SHIPMENT: AUGUST 21, 2024		3. For official use ISSUED RETROSPECTIVELY	
4. Item name, mark and number of packages	5. Number and kind of packages, description of goods	6. Origin certificate type, form, number, details	7. Gross weight or other quantity
1. TATICH MARKS TATICH PANEL PRODUCTS GROSS 1.16 TONNES MADE IN INDONESIA	18 CRATE/800 PIECES + 63.50 KG PANEL, PRODUCTS (PLYWOOD)	01 231 000 0000 23 312 0000 KGM	0000000000 231 000 0000 KGM 23 AUGUST 06, 2024
8. Declaration by the exporter If it is hereby certified, on the basis of certified control, that the declaration in this certificate is correct ISSUING OFFICE IN PROVINSI JAWA TENGAH    BERKAS/STAMPAN/STAMPAN SENAWANG, SEPTEMBER 06, 2024 Place and date, signature and stamp of certifying authority		9. Declaration by the importer The undersigned hereby declares that the above details and statements are correct, that all the goods were produced in INDONESIA and that they comply with the conditions of origin established for these goods in the generalized system of preferences.  UNITED STATES OF AMERICA 2024 BATANG, SEPTEMBER 06, 2024 Place and date, signature of authorized signatory	

Page 1 of 1

Gambar 4. 9 Dokumen COO

Sumber: PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

7. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) atau Surat Persetujuan Jalur Merah (SPJM)

SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang) dan SPJM (Surat Perintah Jalur Merah) merupakan dua dokumen penting dalam tahapan akhir proses *custom clearance*. Setelah importir atau PPJK mengajukan PIB dan dokumen diverifikasi, sistem Bea Cukai akan menentukan jalur pengeluaran barang. Jika barang masuk jalur hijau atau kuning dan tidak ditemukan kendala pada uji dokumen, maka SPPB akan diterbitkan sebagai bukti bahwa barang telah

mendapat izin untuk dikeluarkan dari kawasan pabean. Sebaliknya, jika barang masuk jalur merah, maka sistem akan mengeluarkan SPJM sebagai perintah agar barang dilakukan pemeriksaan fisik oleh petugas Bea Cukai.

Menurut Informan A3 selaku staf operasional dan PPJK mengatakan :

“Kalau SPPB sudah keluar, artinya barang bisa langsung kami proses pengeluarannya. Tapi kalau SPJM, kami harus tunggu jadwal pemeriksaan fisik dan pastikan semua dokumen mendukung agar tidak ada hambatan lebih lanjut.” (Wawancara, 20 Maret 2025)

1. Jumlah dan Jenis Barang : - 212 Bag (3.271,03 Kg) / Frozen King Threadfin (1.000-3.000G)
 • 13 Bag (203,97 Kg) / Frozen King Threadfin (3.000-5.000G)
 • 834 Bag (18.266,00 Kg) / Frozen Pompano Fish
 • 169 Bag (3.501,00 Kg) / Frozen Eel Fish

2. Uraian Jenis Barang : - 212 Bag (3.271,03 Kg) / Frozen King Threadfin (1.000-3.000G)
 • 13 Bag (203,97 Kg) / Frozen King Threadfin (3.000-5.000G)
 • 834 Bag (18.266,00 Kg) / Frozen Pompano Fish
 • 169 Bag (3.501,00 Kg) / Frozen Eel Fish

3. Nomor dan tanggal Invoice : 209/SSI-02/2023 tanggal 20 Maret 2023

4. Nomor dan tanggal BL Import : 026D510389 tanggal 13 April 2023

KEDUA : Terhadap barang yang dilakukan Import Kembali sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA diberikan pembebasan bea masuk dengan ketentuan bahwa hasil pemeriksaan fisik barang menunjukkan jumlah dan jenis barang sesuai.

KETIGA : Pengenaan pajak dalam rangka impor dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

KEEMPAT : Dalam pemberitahuan pabean impor dicantumkan :
 a. nomor dan tanggal Keputusan Menteri ini pada kolom pemenuhan persyaratan/fasilitas impor dan kolom keterangan; dan
 b. kode fasilitas IMPOR KEMBALI pada kolom pemenuhan persyaratan/fasilitas impor.

KELIMA : Keputusan Menteri ini berlaku untuk jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal ditetapkan.

KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan keputusan Menteri ini disampaikan kepada:
 1. Direktur Teknis Kepabeanan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
 2. Kepala Kantor Wilayah DJBC Jateng dan D.I. Yogyakarta;
 3. Pimpinan PT. Sumber Samudera Indonesia.

Ditetapkan di Semarang
 Pada tanggal 04 Mei 2023
 a.n. MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 Pdt. KEPALA KANTOR,
 Ttd.
 MUH. NASRUL FATAH

Salinan sesuai dengan aslinya
 KEPALA SEKSI PPJK IV,
 PT. MITRA KARGO INDONESIA
 Ttd.
 RUSWANTO

Gambar 4. 10 Dokumen Surat Keputusan (SKEP)

Sumber: PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

Dokumen yang diperlukan untuk Jalur Hijau yaitu Surat Keterangan Bebas (SKB)PPH dari Bea Cukai, dokumen PIB, *invoice*, dan *bill of lading*. Sedangkan dokumen yang diperlukan untuk Jalur Merah yaitu bukti pembayaran, Nomor Induk Berusaha (NIB), *billing* pembayaran Bea Masuk, surat kuasa, dokumen PIB, surat persetujuan

impor Dep. Dag, *bill of lading*, *E-Certificate of Origin* (E-CO), *invoice*, *delivery order*, *barcode get-in* terminal petikemas, dan surat jalan dari perusahaan *trucking*.

Berdasarkan hasil observasi di PT. Mitra Kargo Indonesia, proses *custom clearance* melalui dua metode yaitu menggunakan Modul PIB dan sistem SSM-INSW menunjukkan perbedaan signifikan dalam hal efektivitas. Penggunaan Modul PIB cenderung menimbulkan berbagai permasalahan seperti lamanya waktu penyelesaian dokumen, tingginya tingkat kesalahan input, serta keterbatasan integrasi antarlembaga, yang menyebabkan keterlambatan dalam pengeluaran barang serta meningkatnya potensi penempatan jalur merah. Sebaliknya, sistem SSM-INSW yang terintegrasi secara digital memberikan dampak positif terhadap percepatan proses *clearance* dengan waktu penyelesaian lebih singkat, akurasi data yang lebih baik, dan kemudahan koordinasi antarinstansi seperti Bea Cukai, Karantina, dan Kementerian Perdagangan. Penelitian terdahulu oleh Eni Kustiyati (2020) juga menguatkan bahwa sistem digital seperti SSM-INSW mampu menurunkan waktu *clearance* hingga 35% dan kesalahan dokumen hingga 40%, sehingga perusahaan perlu memperkuat pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dalam kegiatan impor.

B. Indikator Efektivitas *Custom Clearance* Impor

Sekelompok tolak ukur yang digunakan sebagai dasar penilaian terhadap sejauh mana proses pengelolaan dokumen impor telah berjalan secara efektif, mencakup aspek target penyelesaian dokumen, waktu, dan kelengkapan dokumen.

Indikator-indikator ini berfungsi sebagai alat evaluasi terhadap efektivitas *custom clearance* impor, guna kelancaran pengeluaran barang dari wilayah pabean.

Keberadaan indikator tersebut sangat krusial karena tidak hanya menjamin proses impor berlangsung sesuai ketentuan, tetapi juga memberikan pengaruh langsung terhadap reputasi perusahaan, kepuasan mitra bisnis, dan daya saing perusahaan di pasar global. Tingginya efektivitas dalam pengelolaan dokumen mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi tuntutan perdagangan internasional serta menunjukkan adanya sistem kerja yang profesional dan terstandarisasi.

Indikator ini tidak hanya membantu dalam mengukur pencapaian perusahaan terhadap standar pelayanan logistik, tetapi juga memberikan gambaran konkret mengenai titik-titik lemah yang berpotensi menghambat kelancaran distribusi barang impor. Berikut uraian lebih mendalam mengenai indikator-indikator utama dalam menilai efektivitas proses *custom clearance* impor. Menurut informan A1 penyusunan tabel efektivitas penyelesaian dokumen dilakukan sesuai dengan metode perhitungan yang telah menjadi ketetapan perusahaan. Target dokumen efektif dihitung dengan membagi jumlah dokumen yang selesai tepat waktu dengan total dokumen yang masuk, kemudian dikalikan 100 untuk mendapatkan persentase efektivitas, nilai itu sudah menjadi batas standar efektif melalui evaluasi internal yang ditetapkan oleh perusahaan.

Dokumen-dokumen penting seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading*, dan *phytosanitary* harus tersedia dan diverifikasi dengan benar sebelum proses pengajuan PIB dapat dilakukan. Jika dokumen datang terlambat atau tidak lengkap, maka proses *clearance* otomatis tertunda. Tingkat pencapaian di atas 50% menunjukkan kinerja dokumentasi yang sangat efektif, sedangkan pencapaian di

bawah 50% menjadi sinyal kuat adanya kendala administratif atau komunikasi antara pihak importir dan tim operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dari tabel diatas mengenai efektivitas presentase target penyelesaian dokumen *clearance* di PT. Mitra Kargo Indonesia selama periode Januari–Desember 2024, terlihat bahwa tingkat efektivitas penyelesaian dokumen belum konsisten mencapai target minimal 50% yang telah ditetapkan. Dari total 12 bulan, hanya 5 bulan yang mencapai atau melampaui target efektivitas, yaitu Maret (60%), Juni (63%), Oktober (65%), Februari (51%), dan Desember (51%), sementara 7 bulan lainnya masih berada di bawah target, seperti Januari dan April yang hanya mencapai 40%, serta Agustus dengan angka terendah yaitu 33%. Hal ini menunjukkan adanya ketidakefektifan dalam pengelolaan dokumen impor, yang disebabkan oleh keterlambatan penyelesaian dokumen, kesalahan input data dalam sistem, serta kurangnya koordinasi antara PPJK, importir, dan pihak Bea Cukai.

Sebagian besar dokumen masih terlambat menunjukkan perlunya evaluasi terhadap metode administrasi yang digunakan, termasuk keandalan penggunaan modul PIB dibandingkan dengan sistem digital SSM-INSW. Penelitian sebelumnya oleh Eni Kustiyati (2020) menegaskan bahwa pemanfaatan sistem digital terintegrasi dapat meningkatkan efektivitas penyelesaian dokumen jika didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten.

Waktu penyelesaian *clearance* berdasarkan observasi mengenai rata-rata waktu penerbitan dokumen dalam proses impor di PT. Mitra Kargo Indonesia, ditemukan bahwa sebagian besar dokumen mengalami keterlambatan signifikan dari estimasi waktu yang seharusnya. Dokumen seperti *Invoice* dan *Packing List* yang

diterbitkan oleh perusahaan eksportir seharusnya selesai dalam 3-5 hari, namun dalam praktiknya memerlukan 5-7 hari dan 4-7 hari, yang menunjukkan kendala dalam koordinasi eksportir dengan importir. *Bill of Lading* dari perusahaan pelayaran pun mengalami keterlambatan 2–3 hari dari estimasi 1 hari. Sementara dokumen internal seperti PIB dan SPPB/SPJM dari Bea Cukai yang seharusnya diselesaikan dalam hitungan jam hingga 1–2 hari, ternyata juga terlambat 1 hingga 3 hari. Adanya durasi keseluruhan dari proses mulai dari pengajuan PIB ke Bea Cukai hingga keluarnya Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Durasi ideal berkisar antara 1 hingga 3 hari kerja. Namun, waktu penyelesaian ini dapat bertambah akibat dokumen tertunda dari pihak eksportir atau importir. Hal ini menunjukkan bahwa baik dari pihak eksternal maupun instansi dalam negeri masih terdapat hambatan dalam pengurusan dokumen.

Dampaknya, proses *custom clearance* menjadi lambat, meningkatkan biaya logistik dan mengganggu kelancaran distribusi barang. Penelitian oleh Raazali (2020) yang mendukung temuan ini, bahwa keterlambatan administrasi dokumen adalah faktor penyebab hambatan efektivitas proses impor di pelabuhan Indonesia, Tidak adanya sistem monitoring waktu *real-time* terhadap setiap tahap dokumen, sehingga keterlambatan tidak langsung terdeteksi dan direspon. Permasalahan tersebut mengakibatkan efektivitas proses *custom clearance* menjadi rendah dan meningkatkan risiko *demurrage*, serta menghambat kelancaran pengeluaran barang impor.

C. Efektivitas Proses Custom Clearance di PT. Mitra Kargo Indonesia

Efektivitas proses *customs clearance* merupakan indikator utama dalam mengukur seberapa optimal suatu perusahaan dalam mengelola proses

administrasi dan pemenuhan persyaratan bea cukai untuk barang impor. Proses ini mencakup serangkaian tahapan mulai dari penerimaan dokumen, pemeriksaan kelengkapan, pengisian data melalui sistem seperti CEISA, hingga persetujuan dari pihak Bea dan Cukai untuk pengeluaran barang. Efektivitas yang tinggi tercermin dalam kecepatan penyelesaian dokumen, ketepatan data, kepatuhan terhadap regulasi, dan minimnya hambatan yang disebabkan oleh faktor yang menghambat.

Dalam proses *custom clearance* di PT. Mitra Kargo Indonesia, terdapat dua sistem utama yang digunakan untuk pengajuan dokumen impor, yaitu modul PIB (Pemberitahuan Impor Barang) dan SSM-INSW (Single Submission–Indonesia National Single Window). Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak PPJK (A3), proses penyusunan dan pengiriman dokumen melalui modul PIB memerlukan ketelitian tinggi, terutama saat input data, karena sistem ini rentan terhadap penolakan (*reject*) jika terjadi kesalahan kecil. Kelemahan lain dari modul PIB adalah prosesnya yang masih bersifat parsial dan kurang terintegrasi dengan instansi lain, seperti karantina dan pelayaran, sehingga dapat menyebabkan keterlambatan pengurusan dokumen. Sementara itu, penggunaan SSM-INSW dinilai lebih efektif untuk barang-barang impor yang memerlukan verifikasi lintas instansi seperti karantina, karena sistem ini memungkinkan integrasi pengajuan secara bersamaan ke berbagai instansi yang terlibat. Hal ini dikonfirmasi oleh informan A2 (staf operasional), yang menyatakan bahwa meskipun SSM-INSW sedikit lebih kompleks secara teknis, namun proses *clearance* lebih terstruktur dan transparan. Namun, tantangan masih ditemukan pada kesiapan sistem dan sumber daya manusia dalam memaksimalkan penggunaan fitur-fitur dari INSW.

Dari segi efektivitas waktu, kedua sistem masih menghadapi kendala serupa, yaitu keterlambatan dalam penerbitan dokumen dari pihak luar seperti eksportir dan pelayaran, serta verifikasi internal yang memakan waktu. Hal ini terlihat dari tabel rata-rata waktu dokumen Tabel 4.2, di mana dokumen utama seperti *Invoice*, *Packing List*, dan *Bill of Lading* kerap mengalami keterlambatan 2–7 hari, jauh dari estimasi ideal.

Sistem SSM-INSW meskipun menawarkan integrasi yang lebih baik, efektivitasnya belum efektif jika tidak diiringi dengan peningkatan koordinasi antar pihak serta standarisasi proses internal perusahaan. Efektivitas proses *clearance* secara keseluruhan sangat bergantung pada sinergi antara kecepatan penyusunan dokumen, kesiapan sistem teknologi informasi, dan kualitas komunikasi lintas instansi.

PT Mitra Kargo Indonesia, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa efektivitas proses *customs clearance* masih belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari banyaknya dokumen impor yang tidak diselesaikan tepat waktu. Beberapa di antaranya mengalami keterlambatan karena dokumen tidak lengkap, kesalahan input data ke sistem CEISA, hingga kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau *server* Bea Cukai yang tidak responsif. Dalam evaluasi internal perusahaan, ditetapkan bahwa standar efektivitas *clearance* dinyatakan “terpenuhi” apabila dokumen dapat diselesaikan tepat waktu minimal 50%. Namun, dalam praktiknya, tidak semua bulan berhasil mencapai angka tersebut, dan beberapa bulan menunjukkan tingkat efektivitas di bawah standar evaluasi perusahaan.

Tabel 4.1 menjelaskan Januari hingga Desember 2024, hanya dua bulan (Maret dan Oktober) yang menunjukkan efektivitas di atas target 50%, sementara sepuluh bulan lainnya tergolong tidak efektif. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata penyelesaian dokumen masih di bawah standar yang ditetapkan, yang berarti banyak dokumen impor diselesaikan tidak tepat waktu. Sedangkan pada Tabel 4.2 terlihat bahwa sebagian besar dokumen mengalami keterlambatan signifikan dari waktu ideal yang dibutuhkan. Misalnya, dokumen *Invoice* dan *Packing List* yang seharusnya selesai dalam 3-5 hari, mengalami keterlambatan hingga 5-7 hari. Bahkan dokumen *PIB* yang idealnya hanya memerlukan 2-3 jam, sering kali tertunda hingga 1 hari, dan *SPPB/SPJM* yang seharusnya 1-2 hari, menjadi 3 hari lebih lambat. Keterlambatan ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala administratif, kurangnya integrasi sistem, dan koordinasi yang belum efektif antar pihak terkait, yang berdampak pada rendahnya efektivitas dan proses *clearance* impor.

Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada kelancaran distribusi barang, tetapi juga berpotensi menimbulkan biaya tambahan seperti denda akibat penumpukan kontainer dan dapat berpengaruh terhadap reputasi perusahaan. Berdasarkan analisis menggunakan metode *Fishbone* Diagram, ditemukan bahwa penyebab utama dari rendahnya efektivitas ini tersebar dalam enam kategori, yaitu metode (*method*), teknologi (*machine*), evaluasi (*measurement*), lingkungan kerja (*environment*), dokumen (*material*), dan sumber daya manusia (*man*).

Terkait metode ditemukan bahwa standar operasional prosedur belum dijalankan secara disiplin. Beberapa staf tidak memahami secara menyeluruh

alur *clearance*, khususnya dalam menginput data melalui sistem yang berlaku. Dari aspek teknologi, gangguan pada sistem CEISA serta keterbatasan infrastruktur seperti internet kantor yang tidak stabil menghambat kelancaran proses input dan pelaporan dokumen. Sementara itu, dari sisi evaluasi, perusahaan belum memiliki indikator kinerja yang digunakan secara rutin untuk mengukur efektivitas *clearance*. Evaluasi hanya dilakukan ketika terjadi masalah besar atau komplain dari pihak ketiga, bukan sebagai bagian dari kontrol berkala.

Lingkungan kerja juga berkontribusi terhadap menurunnya efektivitas. Ruang kerja yang sempit, tekanan kerja tinggi saat *peak season*, serta kurangnya koordinasi antar divisi menyebabkan miskomunikasi yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian dokumen. Selain itu, kelengkapan dokumen dari pihak eksportir juga menjadi hambatan signifikan. Banyak dokumen yang masuk dalam kondisi tidak lengkap, tidak sah, atau dikirim terlambat. Faktor terakhir yang turut memengaruhi adalah sumber daya manusia, di mana jumlah staf tidak sebanding dengan volume pekerjaan dan belum seluruhnya memiliki kompetensi teknis yang diperlukan untuk menangani sistem *clearance* secara profesional.

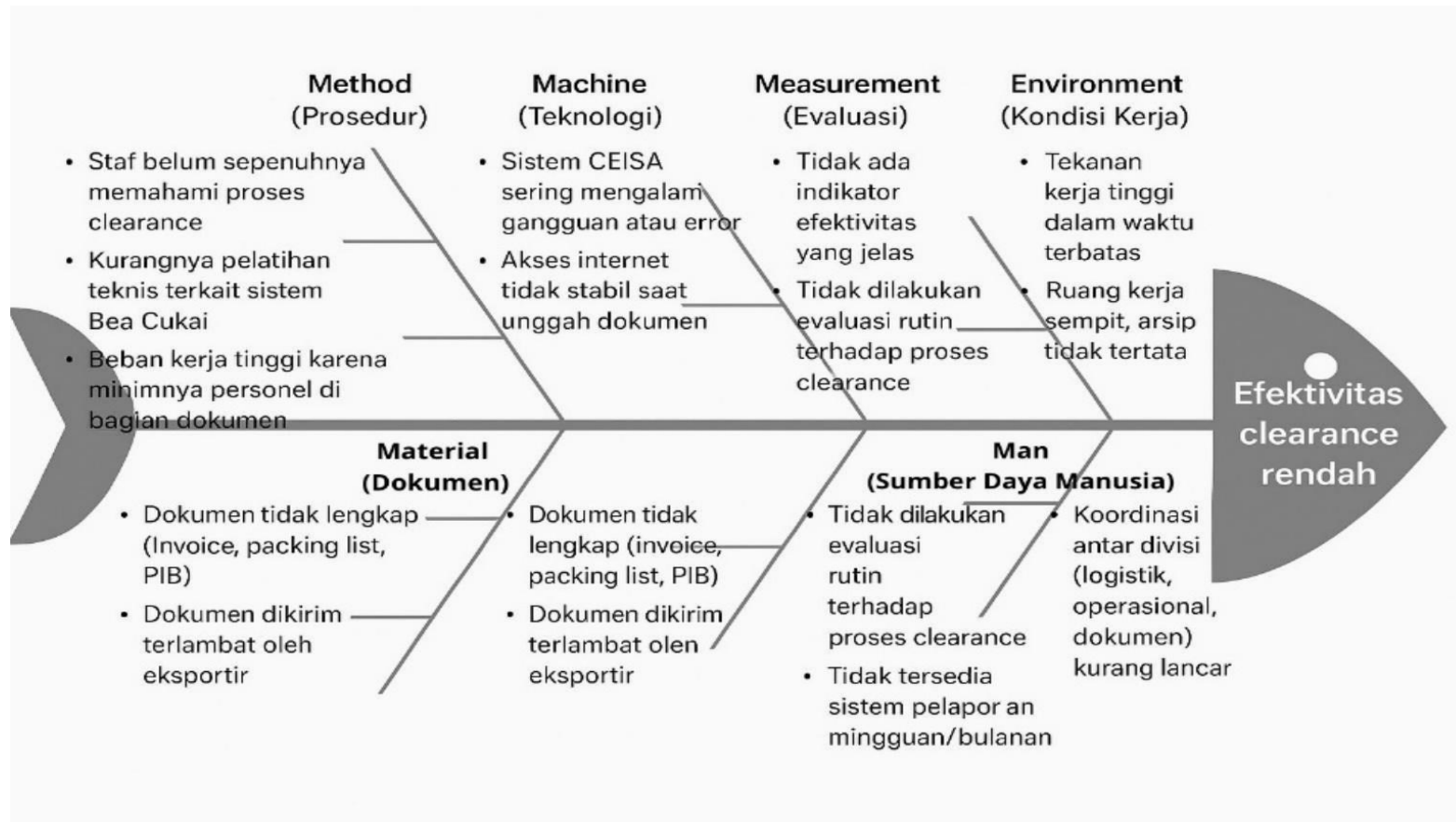
Penelitian yang dilakukan oleh Helwiyanti Sarumaha, Shanan Rangkuti, dan Al Fira (2022) juga mendukung temuan ini. Mereka menjelaskan bahwa hambatan dalam proses impor dan ekspor meliputi berbagai aspek, antara lain keterlambatan dari pihak importir dalam menyerahkan dokumen kepada EMKL, serta kesalahan dalam pengisian dokumen penting seperti PIB. Data tersebut diperoleh dari pihak informan yang menguatkan bahwa hambatan tersebut terjadi secara berulang dan memerlukan perhatian khusus.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, ditemukan bahwa terdapat faktor yang berpotensi menjadi hambatan dalam proses pengurusan dokumen impor. Tahapan selanjutnya mengidentifikasi berbagai permasalahan yang telah diketahui tersebut, serta dengan menerapkan langkah perbaikan yang tepat dan sistematis, diharapkan proses penanganan dokumen impor dapat dilakukan secara lebih efektif, dan terstruktur. Upaya tersebut mencakup peningkatan teknologi informasi yang handal, perbaikan koordinasi antarinstansi, serta penerapan sistem kerja yang adaptif terhadap perubahan. Dengan begitu penulis menganalisis hambatan diatas dengan menggunakan metode *fishbone* agar hambatan yang ada dapat diminimalisir dan proses impor dapat berjalan dengan lebih lancar dan tepat waktu.

4.2.2 Faktor Penghambat Efektivitas *Custom Clearance* Menggunakan Metode *Fishbone*

Berdasarkan hasil observasi terhadap proses custom clearance di PT. Mitra Kargo Indonesia, ditemukan berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas penyelesaian dokumen impor, baik dari sisi ketepatan waktu maupun pencapaian target penyelesaian dokumen. Untuk mengidentifikasi akar permasalahan secara sistematis, peneliti menggunakan metode *Fishbone*. Metode ini membantu memetakan faktor penyebab keterlambatan dan ketidakefektifitas proses *clearance* berdasarkan indikator efektivitas. Metode *Fishbone* dikategorikan ke dalam enam aspek utama yaitu: manusia, prosedur, teknologi, material dokumen, lingkungan kerja, dan evaluasi. Melalui pendekatan *Fishbone* ini, diharapkan dapat terlihat dengan jelas kontribusi dari masing-masing faktor terhadap rendahnya

efektivitas *custom clearance*, sehingga solusi yang diambil menjadi lebih terarah dan tepat sasaran.



Gambar 4. 11 Diagram Fishbone

Sumber : Data diolah penulis, 2025

Proses analisis permasalahan secara sistematis dan menyeluruh, penelitian ini menggunakan metode *Fishbone*. Metode ini dipilih karena mampu mengidentifikasi akar penyebab masalah berdasarkan pengelompokan ke dalam enam kategori utama, yaitu *Man* (Manusia), *Machine* (Peralatan), *Method* (Metode), *Material* (Dokumen/Barang), *Environment* (Lingkungan), dan *Management* (Manajemen). Dengan menggunakan pendekatan *fishbone*, diharapkan perusahaan dapat mengetahui secara lebih terstruktur faktor apa saja yang menyebabkan terhambatnya proses *custom clearance*.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung di PT Mitra Kargo Indonesia, ditemukan bahwa rendahnya efektivitas proses *custom clearance* impor dipengaruhi oleh berbagai faktor internal yang saling terkait. Untuk mengidentifikasi akar penyebab dari permasalahan ini, peneliti menggunakan metode *Fishbone* Diagram yang mengelompokkan penyebab ke dalam enam kategori utama, yaitu: *Method*, *Machine*, *Measurement*, *Environment*, *Material*, dan *Man*. Penjelasan mengenai 6M adalah sebagai berikut :

1. *Method* (Metode)

Faktor metode berkaitan dengan tata cara atau prosedur kerja yang belum berjalan secara konsisten. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operasional, ditemukan bahwa banyak staf belum memahami sepenuhnya alur dan prosedur *clearance* yang sesuai standar. Hal ini menyebabkan proses administrasi dokumen sering terhambat di tahap verifikasi atau input data. Hal ini juga diperjelas oleh Informan A1, bahwa PT. Mitra Kargo Indonesia

menghadapi situasi di mana staf belum sepenuhnya memahami alur proses *clearance*, khususnya dalam menginput data ke sistem CEISA.

Hasil observasi prosedur kerja yang belum berjalan secara konsisten menjadi hambatan signifikan. Beberapa staf masih belum memahami secara utuh tahapan yang terstruktur sesuai dengan standar terutama dalam proses verifikasi dan input data dokumen. Akibatnya, terjadi penundaan dalam pemrosesan dokumen dan seringkali diperlukan revisi berulang.

2. *Machine* (Teknologi)

Faktor aspek teknologi ditemukan bahwa sistem yang digunakan untuk pengurusan *clearance*, seperti CEISA mengalami gangguan teknis. Hal ini berdampak langsung terhadap keterlambatan proses submit dokumen ke sistem Bea Cukai. Gangguan teknis pada sistem CEISA dan ketidakstabilan koneksi internet sangat mempengaruhi kecepatan submit dokumen ke sistem Bea Cukai. Kinerja sistem yang tidak optimal saat pengunggahan dokumen berdampak pada terhambatnya proses *clearance*, terutama saat volume dokumen sedang tinggi. Hal ini juga dijelaskan oleh Informan A3, bahwa sistem CEISA sering mengalami error, terutama saat banyak pengguna yang akses bersamaan. Selain itu, jaringan internet di kantor juga belum stabil, jadi proses upload dokumen suka terhambat.

3. *Measurement* (Evaluasi)

Evaluasi pada tahap ini adalah kurangnya indikator kinerja (*Key Performance Indicator/KPI*) juga menjadi penyebab tidak terkontrolnya proses *clearance*. Selama ini belum ada sistem evaluasi berkala yang digunakan untuk

mengukur efektivitas penyelesaian dokumen. Evaluasi hanya dilakukan ketika ada komplain atau keterlambatan dari pembeli. Pengukuran kinerja hanya dilakukan secara reaktif, yakni setelah terjadi keluhan dari pihak importir atau keterlambatan distribusi barang. Hal ini menyulitkan dalam melakukan pemantauan dan peningkatan berkelanjutan. Hal ini juga disebutkan dalam wawancara dengan Informan A1, bahwa sampai saat ini perusahaan belum punya standar operasional kinerja khusus untuk menilai proses *clearance*.

4. *Environment* (Lingkungan Kerja)

Faktor lingkungan kerja juga memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas. Ruang kerja yang sempit, arsip dokumen yang tidak tertata dengan baik, serta tekanan kerja yang tinggi menyebabkan suasana kerja kurang kondusif. Selain itu, kurangnya komunikasi dan koordinasi antar divisi operasional dan dokumen sering menimbulkan miskomunikasi. Hasil observasi tekanan kerja yang tinggi serta miskomunikasi juga memicu ketidakharmonisan koordinasi dan memperlambat alur proses *clearance*. Menurut Informan A3 koordinasi antar bagian seperti logistik, dokumen, dan operasional masih perlu ditingkatkan hasilnya informasi tidak sinkron.

5. *Material* (Dokumen)

Kelengkapan dan ketepatan dokumen menjadi bagian vital dalam proses *clearance*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa sebagian besar dokumen impor yang masuk mengalami kekurangan atau kesalahan, seperti tidak adanya cap resmi, ketidaksesuaian jumlah barang, atau dokumen penting seperti PIB belum tersedia. Dokumen tersebut juga sering

kali dikirim terlambat oleh eksportir luar negeri, sehingga menunda seluruh rangkaian *clearance*.

6. *Man* (Sumber Daya Manusia)

Kompetensi yang belum merata, minimnya pelatihan, serta keterbatasan jumlah staf di bagian dokumen menyebabkan beban kerja tidak seimbang dan berdampak pada akurasi serta kecepatan kerja. Minimnya pelatihan teknis menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja. Jumlah staf pada bagian dokumen juga tidak memadai, sehingga memperlambat proses penyusunan dan verifikasi dokumen. Rendahnya akurasi dan kecepatan kerja berdampak langsung pada performa penyelesaian dokumen *clearance*. Menurut Informan SDM memegang peran yang sangat vital, khususnya di bagian dokumentasi. Seluruh proses *clearance* sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan dokumen yang diinput ke sistem Bea Cukai.

4.3 Output Penelitian Terapan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa PT. Mitra Kargo Indonesia menghadapi berbagai kendala dan tantangan yang berasal dari sejumlah faktor penghambat. Secara umum, hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan dan efektivitas dalam pengurusan dokumen impor sangat bergantung pada sinergi antara pihak internal perusahaan dan mitra eksternal, serta harus ditunjang oleh kompetensi sumber daya manusia, sistem kerja yang adaptif, dan komunikasi yang terjalin baik dengan seluruh instansi terkait.

Adanya 6M dalam metode *Fishbone*, penulis lebih memfokuskan pada faktor Material (Dokumen) karena menjadi elemen paling fundamental dalam proses *custom clearance*. Dokumen merupakan prasyarat utama untuk mengakses sistem CEISA dan INSW serta menjadi dasar seluruh proses administratif. Hal ini diperkuat oleh temuan bahwa banyak dokumen yang datang terlambat dari eksportir, tidak lengkap, atau mengalami ketidaksesuaian data.

Salah satu luaran utama dari penelitian ini adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan. SOP tersebut merupakan dokumen resmi yang memuat petunjuk kerja, aturan operasional, serta langkah-langkah prosedural yang harus dijalankan secara konsisten oleh seluruh bagian dalam perusahaan, terutama yang terlibat dalam kegiatan impor barang.

Diharapkan dengan diberlakukannya SOP ini, seluruh kegiatan pengiriman barang ekspor dapat dilaksanakan dengan lebih terstruktur. Selain menjamin kepatuhan terhadap regulasi ekspor-impor yang berlaku, SOP juga dapat digunakan sebagai alat bantu pelatihan dan panduan kerja bagi pegawai baru, sehingga mereka dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya secara lebih cepat dan akurat dalam lingkungan kerja perusahaan.

	<i>STANDART OPERATING PROCEDURE</i> PENANGANAN DOKUMEN IMPOR PENGIRIMAN BARANG IMPOR	
PT. MITRA KARGO INDONESIA	Disusun Oleh : Tiara Ade Rismawati	Disetujui Oleh : Ichsan Triyono
1. Penjelasan Prosedur ini berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan pengurusan <i>custom clearance</i> impor oleh perusahaan pengurusan jasa kepabeanan (PPJK) PT. Mitra Kargo Indonesia bersama dengan perusahaan importir. Seluruh aktivitas pengurusan custom clearance impor wajib mengikuti prosedur ini, karena jika tidak dilakukan sesuai ketentuan tersebut, maka kegiatan tersebut dianggap tidak valid atau tidak resmi. 2. Tujuan A. Memberikan tugas-tugas kepada karyawan yang berkaitan dengan penanganan dokumen ekspor. B. Meminimalkan risiko terjadinya kesalahan atau ketidaksesuaian dalam proses penginputan maupun operasional. C. Menimalisir keterlambatan penyelesaian seluruh dokumen untuk setiap importir. D. Sebagai alat kontrol operasional perusahaan.		

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi seluruh tahapan dalam proses penyelesaian customs clearance impor, dimulai dari saat dokumen impor diterima oleh pihak PPJK hingga barang impor tiba di gudang milik importir.

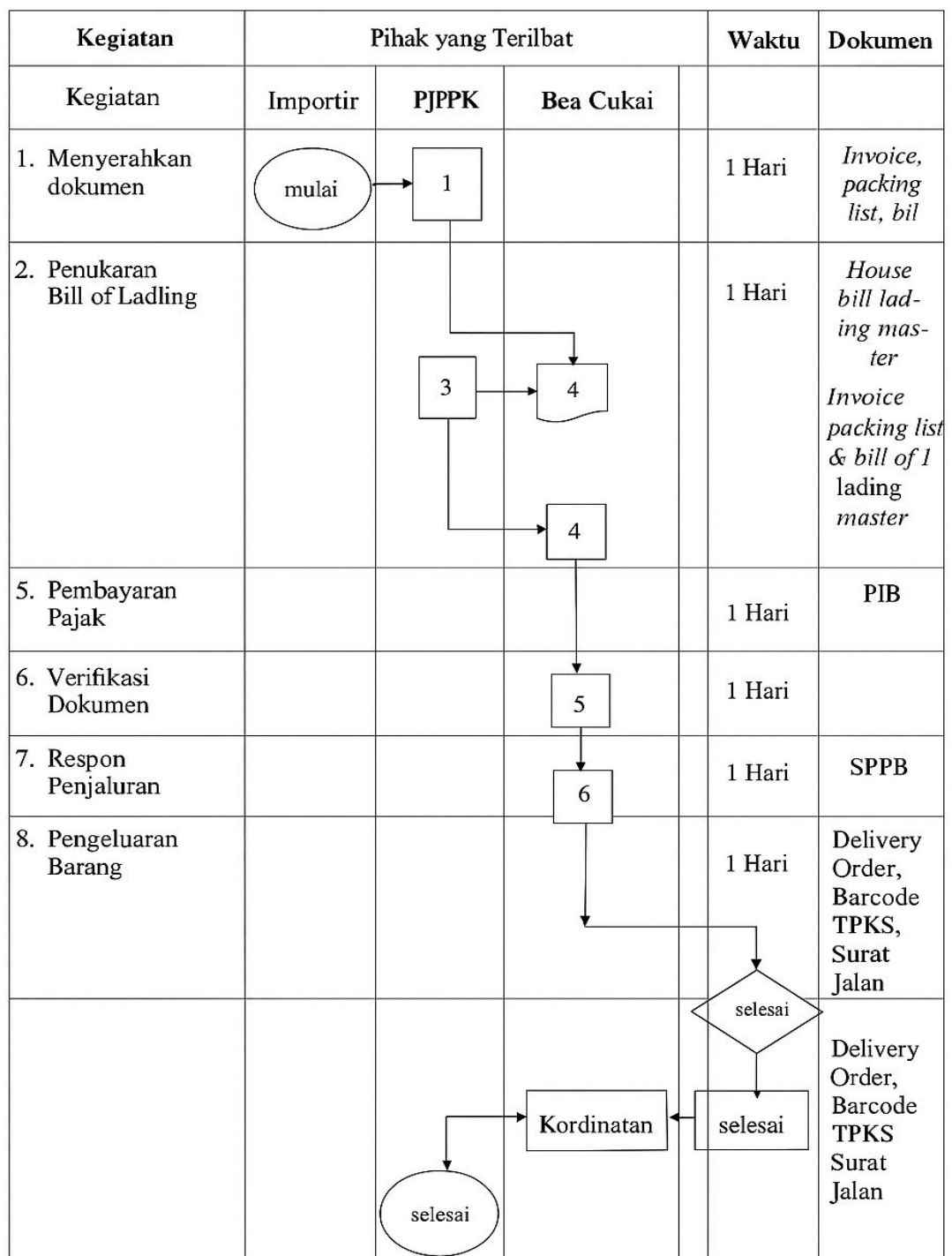
4. Referensi

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2017 yang merupakan perubahan ketiga atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 mengenai Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai.

5. Standart Operating Procedure

	PT. Mitra Kargo Indonesia
Penerimaan Dokumen	Dokumen harus diterima oleh pihak PT. Mitra Kargo sebelum kedatangan kapal di Pelabuhan Tanjung Emas, maksimal 2 hari sebelum kedatangan kapal seperti <i>Invoice, Packing List, Bill of Lading, Certificate of Origin, Phytosanitary</i> .
Draft PIB	1. Melakukan penginputan data sementara melalui modul PIB untuk dilakukan pengecekan draft PIB oleh importir. 2. Penginputan dan proses sending minimal dilakukan H-2 kedatangan kapal di Pelabuhan

	agar tidak terjadi penumpukan petikemas di Terminal Petikemas Semarang
Pembayaran	Memastikan jenis dan total <i>billing</i> yang harus dibayarkan oleh pihak importir.
Trucking	Menyediakan dokumen yang dibutuhkan secara tepat waktu oleh driver dari pihak trucking untuk melakukan pengambilan petikemas di Terminal Petikemas Semarang, berupa surat jalan, <i>barcode get in</i> TPKS, dan <i>Invoice/Packing List</i> barang.



Keterangan :

1. PT Mitra Kargo Indonesia sebagai PPJK menerima copy dokumen *Invoice*, *packing list*, *bill of lading house* dari importir.
2. PPJK mengajukan dokumen *bill of lading master* ke pelayaran.
3. Setelah dokumen terpenuhi, PPJK membuat draft PIB di modul bea cukai.
4. Bea cukai mengecek draft PIB serta memberikan *billing* pembayaran.
5. PPJK membayar pajak yang dikenakan melalui *billing* pembayaran.
6. Setelah membayar pajak maka akan verifikasi dokumen oleh bea cukai.
7. Setelah membayar pajak maka akan terbit respon penjaluran dari bea cukai.
8. Apabila repon penjaluran dari bea cukai menandakan jalur hijau maka akan terbit SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang).
9. Setelah terbit SPPB pihak *trucking* akan mengambil muatan dengan membawa dokumen *delivery order*, surat jalan, & barcode masuk TPKS