

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Gambaran umum objek penelitian adalah suatu uraian deskriptif yang memuat informasi dasar mengenai subjek atau entitas yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Objek penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, institusi, atau perusahaan yang memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji. Gambaran ini disusun untuk memberikan pemahaman awal mengenai identitas, karakteristik, serta ruang lingkup aktivitas dari objek tersebut. Informasi yang disajikan biasanya mencakup nama objek, bentuk usaha atau kegiatan, lokasi, struktur organisasi, dan bidang operasional utamanya. Dengan adanya gambaran umum, pembaca dapat memahami latar belakang objek secara menyeluruh sebelum memasuki pembahasan yang lebih mendalam dalam bab-bab selanjutnya.

4.1.1. Profil PT Yongwang Electronics Indonesia (TCL)

PT Yongwang Electronics Indonesia (brand TCL) adalah salah satu perusahaan elektronik terbesar di dunia yang bermarkas di China sejak tahun 1981 dan mulai memasuki pasar internasional sejak tahun 1999. Saat ini, TCL telah mendirikan cabang di 80 negara dengan memiliki 22 pabrik, dan secara internasional telah memiliki total 75.000 karyawan. TCL memasuki pasar Indonesia sejak tahun 1999 dan saat ini sedang berkembang pesat dan telah memiliki cabang di berbagai kota besar di Seluruh Indonesia.

4.1.2. Sejarah Brand TCL

TCL didirikan pada tahun 1981 sebagai TTK Home Appliances (Huizhou) Co., Ltd dan merupakan salah satu perusahaan patungan pertama di China. TCL mulai memproduksi kaset audio dan akhirnya memperluas bisnis untuk memasukkan produksi perangkat pintar, tampilan semikonduktor, fotovoltaik semikonduktor, bahan semikonduktor, keuangan industri, dan investasi.

Pada tahun 2019, TCL menyelesaikan serah terima aset utama dalam restrukturisasi dan dipecah menjadi TCL Technology Group Corporation (TCL Technology) dan TCL Industries Holdings (TCL Industries). Teknologi TCL berfokus pada layar semikonduktor dan industri material. Didukung oleh bisnis industri keuangan dan investasi serta investasi modal ventura untuk mempercepat transformasinya menjadi kelompok industri teknologi tinggi padat modal dan padat modal. Teknologi TCL berfokus pada produk dan layanan perangkat pintar untuk menyediakan rangkaian lengkap produk teknologi cerdas bagi pengguna global.

4.1.3. Visi, Misi dan Brand Attributes PT Yongwang Electronics Indonesia (TCL)

Dalam pelaksanaan kegiatan pada PT Yongwang Electronics Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut :

4.1.3.1. Visi PT Yongwang Electronics Indonesia

TCL (grup) akan mempercepat kemajuannya menuju visi "menjadi perusahaan teknologi cerdas terkemuka di dunia".

4.1.3.2. Misi PT Yongwang Electronics Indonesia

TCL (grup) menganut misi "Menciptakan keajaiban dengan teknologi dan memungkinkan gaya hidup cerdas" dengan memanfaatkan inovasi dan strategi yang berpusat pada kebutuhan pengguna.

4.1.3.3. Brand Attributes PT Yongwang Electronics Indonesia

1. Vibrant

Untuk terus-menerus mengeksplorasi, tetap mandiri, dan menjaga teknologi tetap hidup.

2. Innovative

Untuk melampaui batas kita dan mengembangkan teknologi mutakhir yang berkelanjutan.

3. Fashionable

Untuk menciptakan pengalaman sensorik yang beragam melalui perpaduan teknologi dan seni.

4. Premium

Untuk mengejar konsep ekologis, mengeksplorasi filsafat estetika, dan mengadopsi praktik yang berpusat pada manusia.

4.1.4. Logo PT Yongwang Electronics Indonesia (TCL)



Gambar 4. 1 Logo PT Yongwang Electronics Indonesia (TCL)

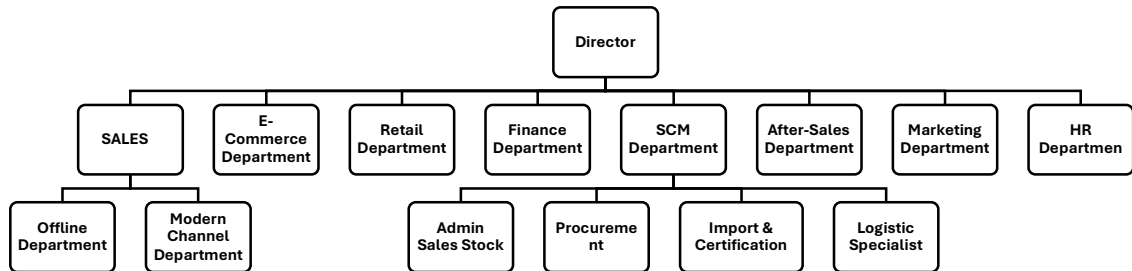
Sumber: Data Peneliti, 2024

4.1.5. Produk PT Yongwang Electronics Indonesia

TCL menyediakan berbagai produk elektronik rumah tangga, diantaranya :

1. Televisi (TV)
2. Air Conditioner (AC)
3. Freezer
4. Washing Machine (Mesin Cuci)
5. Refrigerator
6. Soundbar
7. Display TV (Digital Signage)

4.1.6. Struktur Organisasi PT Yongwang Electronics Indonesia



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Yongwang Electronics Indonesia

Sumber: Data Peneliti, 2024

4.1.7. Tugas dan Fungsi Divisi Supply Chain Management (SCM)

Divisi Supply Chain Management (SCM) memiliki tugas dan fungsi utama terkait pengelolaan logistic, pengadaan (procurement), serta pengelolaan stock barang, pada divisi ini terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu Admin Sales Stock, Procurement, Import & Certification, serta Logistic Specialist, berikut adalah tugas dan fungsinya :

4.1.7.1. Admin Sales Stock

Tim Admin Sales Stock bertugas untuk melakukan pengecekan stok barang, memastikan berapa harga produk atau layanan yang ditawarkan, memproses penjualan, mengolah informasi dan data dari tim sales mulai dari promosi hingga proses penyelesaian pemesanan. Serta berkoordinasi langsung dengan Sales dan Tim Procurement.

4.1.7.2. Procurement

PIC Procurement bertugas untuk mengidentifikasi kebutuhan perusahaan, melakukan negosiasi, mengatur pengiriman, hingga menerima tagihan dan melakukan pembayaran, serta berkoordinasi dengan Tim Finance

4.1.7.3. Import & Certification

1.) Import

Tim Import yaitu bertugas merencanakan seluruh kegiatan import, mulai dari mengurus dan mengelola dokumen-dokumen kebutuhan import, berkoordinasi dengan forwarder, mengatur pembayaran, mengatur dan mengurus bea cukai, memonitoring proses pengiriman, berkoordinasi langsung dengan *head quarters* HQ (China) terkait produk yang akan di import, membuat dokumen Import Realization, merekapitulasi data-data import, serta berkoordinasi dengan Tim SCM lainnya (Procurement, & Logistics).

2.) Certification

PIC Certification, bertugas untuk pembuatan sertifikat-sertifikat yang dibutuhkan dalam proses import, seperti sertifikat SNI, SDPPI, TKDN, MKG, dll, sertifikat tersebut merupakan syarat wajib dalam proses masuknya produk import (khususnya produk elektronik) ke Indonesia, apabila salah satu atau beberapa produk yang di import tidak terdapat sertifikat tersebut, akan menyebabkan tertahannya barang tersebut di Bea Cukai.

4.1.7.4. Logistic Specialist

Tim Logistic Specialist bertugas untuk mengatur proses distribusi dan logistic barang, dan berkoordinasi langsung dengan pihak warehouse, mengatur

transportasi pengiriman barang, dan merencanakan seluruh kegiatan operasional yang berkaitan dengan logistic.

4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di PT Yongwang Electronics Indonesia, jenis kesalahan data yang paling sering ditemukan dalam dokumen impor meliputi ketidaksesuaian HS code, kesalahan pencantuman negara asal barang (*country of origin*), dan perbedaan deskripsi barang antar dokumen seperti *invoice*, *packing list*, dan *bill of lading*. Kesalahan ini berdampak langsung terhadap proses kepabeanan, khususnya dalam proses verifikasi oleh bea cukai yang dapat mengakibatkan penundaan pengeluaran barang hingga pemeriksaan fisik yang tidak diperlukan.

Ketidaksesuaian HS code umumnya disebabkan oleh kurangnya pemahaman teknis terhadap klasifikasi barang atau perbedaan interpretasi antara perusahaan dan pihak bea cukai. Sementara itu, kesalahan negara asal sering terjadi karena *head quarters* tidak mencantumkan informasi dengan benar, terutama saat terjadi transshipment. Deskripsi barang yang tidak konsisten, misalnya penggunaan istilah teknis yang berbeda-beda, juga menimbulkan kecurigaan sistem otomatis di kepabeanan. Sebagian besar kesalahan ini bersumber dari lemahnya proses pengecekan internal dan kurangnya komunikasi yang efektif antara pihak perusahaan dengan mitra eksternal, sehingga diperlukan strategi penanganan yang lebih terstruktur dan kolaboratif.

4.2.1. Masalah Yang Dihadapi Dalam Proses Penanganan Dokumen Impor

4.2.1.1. Kesalahan Data Pada Commercial Invoice (CI) dan Packing List (PL)

Kesalahan data pada *commercial invoice* dan *packing list* yang sering terjadi meliputi deskripsi barang yang tidak sesuai, perbedaan kuantitas atau satuan, serta nilai transaksi yang keliru. Sebagian besar kesalahan ini berasal dari *head quarters* yang kurang teliti saat mengisi dokumen, atau kurang memahami ketentuan impor di Indonesia dan minim koordinasi dengan tim lokal. Informasi ini juga dibenarkan oleh informan A-2 yang mengatakan

“Kalau kesalahan di *CI/Commercial Invoice* dan *Packing List* itu biasanya terdapat di penulisan produk dan deskripsi barang, kadang deskripsi portnya tidak sesuai dengan yang sudah tercantum di *BL/Bill of Lading*.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Selain itu, informan A-3 juga menambahkan,

“Kadang juga jumlah terbilang (*total say*) itu tidak sesuai dengan amount yang tercantum, kesalahan-kesalahan ini Sebagian besar dari *head quarters* kita di China.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Beberapa penyebab utama terjadinya kesalahan data pada dokumen *commercial invoice* dan *packing list* di PT Yongwang Electronics Indonesia adalah masih dilakukannya pengecekan dokumen secara manual. Proses manual ini membuka peluang terjadinya *human error*, terutama ketika volume impor tinggi dan dokumen yang harus diperiksa jumlahnya banyak. Ketidaksesuaian informasi seperti model barang, jumlah (*quantity*), hingga spesifikasi lainnya kerap kali luput dari perhatian karena tidak adanya sistem otomatisasi yang dapat meminimalkan risiko kesalahan. Selain itu, sering terjadi *rolling* atau pergantian person in charge (PIC) di departemen terkait dari pihak *head quarters*, yang menyebabkan ketidakkonsistenan informasi yang disampaikan. Ketika PIC yang baru belum sepenuhnya memahami proses dan detail kebutuhan dari PT Yongwang, hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penyusunan dokumen impor yang dikirimkan ke perusahaan.

Di samping faktor teknis dan administratif, kendala komunikasi juga menjadi salah satu hambatan signifikan dalam proses impor. Perbedaan bahasa antara pihak PT Yongwang Electronics Indonesia dan *head quarters* menjadi tantangan tersendiri, khususnya karena belum adanya staf di bagian dokumen impor yang fasih berbahasa China. Meskipun komunikasi masih dapat dilakukan dalam bahasa Inggris, pihak *head quarters* cenderung lebih nyaman dan terbiasa menggunakan bahasa China dalam korespondensi bisnis. Ketidaksesuaian preferensi bahasa ini sering kali menimbulkan *misscommunication*, baik dalam interpretasi dokumen maupun dalam klarifikasi informasi yang dibutuhkan. Kesalahan-kesalahan sekecil apapun dapat berakibat fatal apabila terjadi. Informasi ini juga dibenarkan oleh informan A-3, yang mengatakan

“Jadi kesalahan-kesalahan sekecil apapun itu bisa fatal dan bisa menyebabkan *redress*, kita pernah mengalami *redress* itu bulan lalu, jadi *redress* ini proses perbaikan atau revisi terhadap dokumen impor yang bermasalah yang tidak sesuai dengan ketentuan bea cukai atau terdapat kesalahan data yang dapat menghambat proses *customs clearance*. Proses *redress* ini biasanya dilakukan ketika dokumen yang diajukan ke bea cukai ditolak atau dikembalikan karena adanya ketidaksesuaian informasi.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Selain itu, informan A-1 juga mengatakan bahwa beberapa kali juga dilakukan revisi untuk *Net weight* yang tercantum pada Packing List.

“Untuk *PL* dari sana juga beberapa kali itu kita harus mengoreksi/merevisi data *Net weight*nya, yang tidak sesuai dengan *BL*, karena dari pihak *head quarters* melakukan penggabungan jumlah/quantity, sehingga apabila dibagi, angka desimalnya tidak sesuai.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Revisi data pada dokumen packing list tersebut tentu memerlukan banyak waktu, karena dalam 1 *packing list* umumnya terdapat 20 data yang salah, sedangkan revisi dan perhitungan 1 data bisa memakan waktu 5-10 menit, dan

koreksi data tersebut masih menggunakan manual sehingga harus dilakukan pengecekan kembali guna mencegah terjadinya kesalahan hitung. Hal tersebut tentunya menyebabkan tertundanya proses impor. Informasi ini dibenarkan oleh informan A-2 yang mengatakan

“Satu kesalahan itu biasanya memakan waktu 5-10 menit untuk direvisi, dan biasanya umumnya ada 20 data yang salah di 1 packing list, jadi bisa diperkirakan seberapa lamanya untuk revisi 1 packing list saja.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Informasi tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan di PT Yongwang Electronics Indonesia, penulis beberapa kali diberikan tugas untuk merevisi kolom *net weight* pada packing list, dan memang untuk menghitung satu kesalahan memerlukan waktu 5-10 menit, sedangkan terdapat lebih dari 20 data yang salah pada 1 packing list.

4.2.1.2. Kesalahan Data Pada *Bill of Lading (B/L)*

Kesalahan data pada dokumen *Bill of Lading* yang sering ditemukan meliputi penulisan nama *consignee* yang tidak sesuai, pelabuhan tujuan yang salah, serta ketidaksesuaian jumlah atau quantity. Informasi ini dibenarkan oleh informan A-2 yang menyatakan bahwa

“Kesalahan data di *BL/ Bill of Lading* biasanya ada di penulisan consignee, bisa hurufnya kurang, atau namanya salah, kadang jumlah karton, berat, atau meter kubiknya tidak sesuai dengan yang tercantum di *packing list*, kadang juga HS Codenya tidak dicantumkan, atau pelabuhan bongkar (*port of discharge*) nya salah. Port kita itu ada di Jakarta, Semarang, Surabaya, sama Belawan, nah kadang ini suka tertukar.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Penumpukan dokumen fisik yang tidak tertata juga menjadi salah satu penyebab keterlambatan proses pengecekan dokumen. Informasi ini juga dibenarkan oleh informan A-3 yang menyatakan

“Kadang kita juga kalau pengecekan itu harus kita sesuaikan dengan dokumen fisik ya, nah lumayan butuh waktu untuk cari-cari dokumen terkait, ini kita cari berdasarkan model/klasifikasinya.”
(Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis pada saat penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Yongwang Electronics Indonesia. Beberapa kali penulis ditugaskan untuk merevisi dokumen packing list pada kolom *Net weight*, dan untuk merevisi dokumen tersebut, penulis harus mencocokkan dengan dokumen-dokumen fisik yang ada di meja *Import Specialist*.

Pada saat pengambilan dokumen tersebut, penulis harus mencari dokumen yang sesuai dengan spesifikasi dan model yang dibutuhkan, sedangkan terdapat lebih dari 50 tipe produk yang berbeda pada dokumen tersebut, dan tak beraturan penataannya, sehingga proses pencarian dokumen tersebut tentu menghambat proses revisi dokumen packing list.



Gambar 4. 5 Penumpukan Dokumen-Dokumen Fisik yang Tidak Tertata

Dalam kasus lain, PT Yongwang Electronics Indonesia pernah mengalami kerugian besar dikarenakan kesalahan data pada *BL*, kesalahan itu terjadi dikarenakan kurangnya ketelitian karyawan internal di bagian Impor, jadi penyebab terjadinya kesalahan data pada dokumen impor tidak hanya berasal dari faktor eksternal saja, melainkan faktor internal juga pernah terjadi. Informasi ini dibenarkan oleh informan A-3 yang mengatakan

“Untuk denda itu paling banyak kita pernah sampai Rp1.500.000.000 (1 miliar 500 juta rupiah) dari bea cukai, dikarenakan ada ketidaksesuaian data pada Bill of Lading, itu kesalahan dari kita.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Pengenaan denda tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. Besaran denda tersebut bervariasi dan dapat bersifat progresif, tergantung pada jenis dan tingkat keparahan pelanggaran, serta besaran

Bea Masuk yang kurang dibayar. Dalam beberapa kasus, denda dapat mencapai beberapa ratus persen dari Bea Masuk yang kurang dibayar.

Kesalahan data pada *bill of lading* umumnya disebabkan oleh beberapa faktor teknis dan administratif. Salah satu penyebab utama adalah keterlambatan dalam integrasi sistem antara pihak *head quarters* dan perusahaan, yang membuat informasi penting seperti nama consignee, jumlah kontainer, atau port of destination tidak tercantum secara akurat atau lengkap. Selain itu, dokumen *bill of lading* yang dikirim dari pihak *head quarters* sering kali tidak sesuai dengan regulasi impor yang berlaku di Indonesia, sehingga memerlukan revisi sebelum dapat diproses oleh pihak bea cukai.

Frekuensi terjadinya kesalahan data pada *bill of lading* biasanya tertingginya terjadi pada saat *peak season*, ketika permintaan barang meningkat secara signifikan. Pada periode ini, volume pengiriman yang melonjak membuat proses administrasi menjadi sangat padat dan terburu-buru, sehingga risiko terjadinya kesalahan pengisian data pada dokumen semakin tinggi. Kondisi ini sama seperti yang dialami pada dokumen *commercial invoice* dan *packing list* (CIPL), di mana tingginya jumlah dokumen yang harus diproses dalam waktu singkat sering menyebabkan kelalaian dan ketidaksesuaian informasi yang tertera pada dokumen.

4.2.1.3. Kesalahan Data Pada *Certificate of Origin (COO)*

Kesalahan data pada *Certificate of Origin (COO)* biasanya terjadi akibat kurangnya ketelitian dari *head quarters* atau headquarters, serta kurangnya

pemahaman terhadap format dan persyaratan *COO* yang berlaku di Indonesia. Informasi ini dibenarkan oleh informan A-2 yang mengatakan

“Kalau untuk *Certificate of Origin* itu kesalahannya ada di alamat *consignee*, kadang departure date tidak sesuai dengan *ship on board*, nama *vessel* tidak sesuai dengan yang tercantum di *BL*, kadang juga quantity karton (packing) tidak sesuai dengan *PL* yang dilaporkan, kadang juga *FOB Valuenya* tidak sesuai dengan yang tercantum di *CI*.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Kesalahan data pada dokumen *Certificate of Origin (COO)* umumnya disebabkan oleh keterlambatan integrasi sistem antara *head quarters* di China dengan sistem internal perusahaan, yang berdampak pada ketidaktepatan waktu dan sinkronisasi data. Selain itu, dokumen yang dikirim sering kali tidak sesuai dengan regulasi impor Indonesia, seperti format yang tidak memenuhi ketentuan atau pengisian data negara asal yang tidak akurat. Kendala komunikasi juga turut memengaruhi, khususnya dalam memahami istilah teknis dalam dokumen resmi, di mana perbedaan pemahaman antara pihak *head quarters* dan staf PIC impor kerap menimbulkan interpretasi yang keliru, meskipun komunikasi secara umum sudah menggunakan bahasa Inggris.

Frekuensi kesalahan cenderung meningkat pada periode *peak season* seperti menjelang Natal dan Tahun Baru, ketika volume impor tinggi dan proses administrasi menjadi lebih padat. Kesalahan-kesalahan ini berdampak serius terhadap kelancaran proses impor, termasuk terhambatnya *customs clearance*, perlunya perbaikan dokumen (*redress*), hingga potensi dikenakan denda dari pihak bea cukai.

4.2.2. Strategi Penanganan Kesalahan Data Pada Dokumen Impor yang Telah Diterapkan

PT Yongwang Electronics Indonesia telah menerapkan sejumlah strategi dalam menangani kesalahan data pada dokumen impor. Strategi-strategi ini tidak hanya difokuskan pada perbaikan sistem internal, tetapi juga mencakup peningkatan koordinasi dengan pihak luar, seperti *head quarters*, serta pemanfaatan teknologi pendukung. Berikut adalah beberapa strategi utama yang dijalankan PT Yongwang dalam upaya memastikan kelancaran dan akurasi dokumen impor:

a. Optimalisasi Komunikasi dengan *Head quarters*

Komunikasi yang efektif dengan *head quarters* merupakan langkah krusial dalam mencegah kesalahan data pada dokumen impor. PT Yongwang secara konsisten meningkatkan kualitas komunikasi dengan *head quarters* luar negeri dengan memastikan semua informasi disampaikan secara jelas, lengkap, dan tepat waktu melalui saluran resmi seperti email perusahaan, platform pesan bisnis, atau pertemuan daring yang terjadwal.

Pendekatan ini memastikan bahwa setiap instruksi dan data yang diberikan terdokumentasi dengan baik serta mudah ditelusuri kembali jika diperlukan. Dengan komunikasi yang terstruktur dan terdokumentasi secara rapi, perusahaan mampu meminimalkan risiko miskomunikasi yang kerap menjadi penyebab utama ketidaksesuaian data dan potensi kesalahan pada dokumen impor.

Selain itu, PT Yongwang juga mengambil sikap yang lebih proaktif dalam melakukan klarifikasi dan verifikasi data sebelum pengiriman barang dilakukan. Tim internal secara rutin melakukan pengecekan ulang terhadap

informasi yang diterima, dan apabila ditemukan data yang kurang jelas atau berpotensi menimbulkan kesalahan, mereka segera menghubungi *head quarters* untuk memastikan kebenaran informasi tersebut. Upaya ini tidak hanya mempercepat proses koreksi, tetapi juga membangun hubungan kerja sama yang terbuka, responsif, dan berbasis kepercayaan dengan para *head quarters*.

Strategi tersebut tercermin dari praktik langsung yang dijalankan oleh pihak internal perusahaan. Berikut merupakan hasil wawancara dari beberapa informan di PT Yongwang Electronics Indonesia, khususnya bagian Import Specialist,

Informan A-1 mengatakan

“Untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan yang sering terjadi, kami lebih memperketat proses verifikasi internal. Selain itu, komunikasi dengan pihak *head quarters* juga ditingkatkan, biasanya lewat email atau aplikasi pesan bisnis, supaya kalau ada data yang kurang sesuai bisa segera diklarifikasi dan diperbaiki sebelum dokumen diajukan.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Informan A-3 menambahkan

“Kita berusaha memastikan setiap informasi yang masuk sudah benar sejak awal. Salah satu caranya dengan menjaga komunikasi yang konsisten dengan *head quarters*, terutama untuk memastikan detail dokumen sesuai dengan ketentuan. Kita sudah pakai platform digital supaya proses klarifikasi bisa lebih cepat dan efisien.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Melalui komunikasi yang intensif dan kolaboratif ini, PT Yongwang dapat menjaga kualitas dokumen sejak dari sumbernya, sehingga kesalahan dapat dicegah jauh sebelum dokumen resmi disusun dan diajukan ke pihak

terkait. Dengan demikian, perusahaan mampu meningkatkan akurasi dan kelancaran proses impor secara keseluruhan.

b. Pemanfaatan Sistem Spreadsheet Bersama (*Shared Spreadsheet*)

Dalam mendukung sinkronisasi data antara tim internal dan *head quarters*, PT Yongwang memanfaatkan sistem spreadsheet bersama berbasis daring seperti Google Sheets. Sistem ini memungkinkan kolaborasi real-time, di mana seluruh pihak yang terlibat dalam proses impor dapat memperbarui dan memantau informasi secara langsung. Hal ini sangat membantu dalam memastikan bahwa semua pihak bekerja dengan data yang sama dan terkini, sehingga kesalahan akibat versi dokumen yang tidak seragam dapat dihindari.

Strategi ini membantu mempercepat proses identifikasi dan koreksi dokumen, namun penerapannya masih kerap menghadapi kendala ketika beban kerja meningkat atau terjadi perubahan personel. Hal ini menunjukkan pentingnya penanganan yang lebih terstruktur agar strategi yang ada dapat dijalankan secara konsisten dalam berbagai kondisi operasional.

Informasi ini dibenarkan oleh informan A-1 yang mengatakan

“Sekarang kita sudah mulai pakai spreadsheet bersama antar departemen supaya data impor bisa langsung kelihatan dan dicek real-time. Jadi kalau ada selisih jumlah barang, berat, atau nilai, bisa cepat ketahuan sebelum dokumen diajukan. Tapi memang kalau lagi ramai atau ada pergantian staf, kadang sistem ini nggak jalan optimal, soalnya butuh konsistensi dari semua pihak.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Informan A-2 juga menambahkan

“Penggunaan spreadsheet bersama cukup membantu dalam menyamakan data antar bagian, terutama buat ngehindarin perbedaan info antar dokumen. Tapi kita masih sering nemuin tantangan, apalagi kalau workload lagi tinggi atau ada personel baru yang belum terbiasa. Jadi ke depan memang perlu sistem yang lebih rapi dan terstruktur biar bisa tetap jalan lancar dalam kondisi apa pun.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Keunggulan lain dari penggunaan spreadsheet bersama adalah kemampuannya dalam merekam histori perubahan. Fitur ini memungkinkan perusahaan untuk melacak siapa yang melakukan perubahan, kapan perubahan dilakukan, dan apa yang diubah. Ketika terjadi kesalahan, proses pelacakan dan perbaikannya menjadi jauh lebih cepat dan efisien. Dengan demikian, penggunaan alat bantu ini tidak hanya mempermudah kolaborasi lintas tim dan negara, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akurasi dalam pengelolaan data dokumen impor.

c. Pengecekan Silang (*Cross Checking*)

PT Yongwang Electronics Indonesia menerapkan sistem pengecekan silang (*cross-checking*) sebagai langkah utama dalam memastikan keakuratan data pada dokumen impor. Proses ini melibatkan dua atau lebih pihak internal yang secara independen memverifikasi data, kemudian mencocokkannya satu sama lain untuk memastikan tidak ada ketidaksesuaian informasi. Pengecekan dilakukan secara menyeluruh pada berbagai elemen penting seperti jumlah barang, kode produk, harga satuan, hingga negara asal barang, yang semuanya sangat krusial dalam proses kepabeanan dan kelancaran pengurusan dokumen. Dengan demikian, setiap

aspek yang berpotensi menimbulkan kesalahan dapat diidentifikasi sejak awal sebelum dokumen resmi diajukan ke pihak berwenang.

Sistem ini memastikan bahwa setiap dokumen diperiksa oleh lebih dari satu pihak yang berwenang, sehingga data dapat dicek kembali secara menyeluruh dan potensi kesalahan dapat dideteksi lebih awal. Dengan begitu, dokumen yang diajukan ke tahap selanjutnya sudah melalui proses validasi yang ketat, terutama oleh tim Import Specialist dan Supervisor Import and Certification yang memiliki tanggung jawab langsung dalam pengelolaan dokumen impor.

Informasi ini dibenarkan oleh informan A-1 yang mengatakan

“Untuk menghindari kesalahan data, setiap dokumen impor yang masuk selalu kami lakukan pengecekan silang antara Import Specialist dan Supervisor Import and Certification. Jadi sebelum diajukan ke proses selanjutnya, dokumen tersebut dicek dua kali oleh orang yang berbeda untuk memastikan semuanya sudah sesuai.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Informan A-2 juga menjelaskan

“Setiap dokumen impor yang saya terima selalu saya cek detailnya terlebih dahulu, mulai dari data barang hingga nomor invoice. Setelah itu, dokumen tersebut saya serahkan ke Supervisor Import and Certification untuk dilakukan pengecekan silang. Dengan cara ini, kami memastikan tidak ada kesalahan sebelum dokumen diproses lebih lanjut.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Selain itu, informan A-3 juga mengatakan

“Tugas saya adalah melakukan cross-check terhadap dokumen yang sudah diperiksa oleh Import Specialist. Saya akan memastikan semua data sudah lengkap dan akurat, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bila ditemukan ketidaksesuaian, kami segera koordinasi untuk memperbaikinya agar proses impor tidak terganggu.” (Hasil Wawancara, 15 Mei 2025)

Dengan sistem pengecekan silang ini, kesalahan dapat terdeteksi lebih cepat karena adanya lebih dari satu sudut pandang dalam proses pemeriksaan data. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan akurasi dan keandalan data, tetapi juga mendorong akuntabilitas antar tim karena setiap pihak memiliki tanggung jawab penuh dalam memastikan data yang mereka tangani benar, lengkap, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, sistem ini juga membantu memperkuat koordinasi internal serta komunikasi antar bagian, sehingga meminimalkan potensi terjadinya miskomunikasi atau kelalaian.

Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan oleh PT Yongwang Electronics Indonesia dalam menangani kesalahan data pada dokumen impor menunjukkan sebuah upaya yang sangat terstruktur dan komprehensif dalam menghadapi kompleksitas proses impor. Perusahaan mengimplementasikan berbagai langkah strategis, mulai dari optimalisasi komunikasi dengan *head quarters* guna memastikan keakuratan dan kelancaran pertukaran informasi, pemanfaatan sistem spreadsheet bersama sebagai alat bantu sinkronisasi data secara real-time, hingga penerapan pengecekan silang (*cross-checking*) yang ketat untuk memverifikasi setiap detail dokumen impor. Pendekatan menyeluruh ini tidak hanya bertujuan meminimalisir potensi kesalahan sejak tahap awal, tetapi juga mempercepat proses administrasi sehingga mendukung kelancaran arus barang dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan.

Meskipun strategi-strategi tersebut telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap ketepatan dan kecepatan proses dokumentasi, dalam praktiknya penerapan strategi ini belum sepenuhnya berjalan dengan konsisten. Faktor-faktor

tertentu masih menghambat penerapan yang optimal, sehingga menyebabkan adanya variasi dalam kualitas pelaksanaan di lapangan. Oleh karena itu, sangat penting bagi PT Yongwang untuk melakukan kajian lebih mendalam terkait berbagai tantangan yang muncul selama proses implementasi. Upaya pengkajian ini menjadi kunci agar perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan solusi yang tepat, sehingga strategi-strategi yang telah dirancang dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

4.2.3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Proses Penerapan Strategi Penanganan Kesalahan Data Pada Dokumen Impor

PT Yongwang Electronics Indonesia telah menerapkan berbagai strategi untuk menangani kesalahan data pada dokumen impor, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat efektivitas strategi tersebut. Berikut adalah kendala-kendala yang dihadapi PT Yongwang Electronics Indonesia dalam penerapan strategi penanganan kesalahan data pada dokumen impor,

a. Kendala dalam Optimalisasi Komunikasi dengan *Head quarters*

Komunikasi dengan *head quarters* luar negeri menghadapi tantangan perbedaan zona waktu yang menyebabkan respon menjadi lambat, sehingga klarifikasi data yang diperlukan sering tertunda. Penggunaan email dan aplikasi pesan sebagai saluran komunikasi juga memiliki risiko terjadinya miskomunikasi, terutama jika pesan tidak disampaikan secara jelas atau lengkap. Keterlambatan ini berpotensi menunda koreksi data dan menghambat proses pengurusan dokumen impor.

Selain itu, tidak semua *head quarters* memahami sepenuhnya standar dan persyaratan dokumen yang diharapkan oleh PT Yongwang. Kurangnya pemahaman ini menimbulkan data yang kurang tepat atau tidak lengkap, sehingga perlu dilakukan komunikasi lebih intensif dan edukasi berkelanjutan untuk memastikan *head quarters* dapat memenuhi kebutuhan perusahaan secara tepat waktu dan akurat.

Perbedaan zona waktu antara perusahaan dan *head quarters* luar negeri juga dapat menyebabkan respons yang sering terlambat, sehingga klarifikasi data yang penting terkadang tertunda dan berimbas pada keterlambatan proses perbaikan dokumen. Selain itu, komunikasi yang dilakukan melalui email atau aplikasi pesan bisnis tidak selalu berjalan efektif karena risiko miskomunikasi dan kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan.

Informan A-2, mengungkapkan bahwa

“Perbedaan waktu membuat kami harus menunggu balasan dari *head quarters*, kadang prosesnya menjadi lambat dan membuat kami kesulitan mengoreksi dokumen secara cepat.” (Hasil Wawancara, 19 Mei 2025)

Sementara itu, informan A-3 menambahkan

“Kami sering harus mengulang komunikasi untuk memastikan data sudah benar, karena *head quarters* belum sepenuhnya memahami detail persyaratan dokumen kami.” (Hasil Wawancara, 19 Mei 2025)

Situasi ini menunjukkan perlunya peningkatan mekanisme komunikasi yang lebih responsif, terarah, dan konsisten agar setiap perbedaan atau kekeliruan informasi dapat segera diidentifikasi dan

diklarifikasi tanpa menimbulkan keterlambatan. Selain itu, edukasi yang dilakukan secara berkelanjutan kepada pihak *head quarters* sangat penting agar mereka memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap format, detail, dan ketentuan dokumen yang berlaku. Dengan komunikasi yang terbuka dan pemahaman yang semakin selaras, potensi kesalahan dapat diminimalisir sejak awal, sehingga proses dokumentasi berjalan lebih lancar dan efisien.

b. Kendala dalam Pemanfaatan Sistem Spreadsheet Bersama

Penggunaan spreadsheet bersama sebagai alat sinkronisasi data terkadang terganggu oleh masalah teknis seperti akses terbatas atau gangguan jaringan internet. Hal ini menyebabkan pembaruan data tidak bisa dilakukan secara real-time, sehingga sinkronisasi antar tim menjadi tidak optimal dan berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian informasi di lapangan.

Selain kendala teknis, sumber daya manusia juga menjadi tantangan dalam penerapan sistem ini. Tidak semua staf memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan spreadsheet bersama secara efektif, yang dapat mengakibatkan kesalahan input atau ketidakteraturan format data. Kurangnya standarisasi dalam pengisian data juga membuat proses verifikasi dan integrasi data menjadi sulit, sehingga pelatihan dan pedoman penggunaan yang jelas sangat diperlukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sistem ini.

Meski sistem ini dirancang untuk membantu sinkronisasi data secara real-time antar bagian, pada praktiknya sering terjadi hambatan seperti

keterlambatan akses akibat gangguan koneksi internet atau perangkat kerja yang tidak mendukung. Selain itu, penggunaan spreadsheet secara bersama-sama juga menuntut ketelitian dan konsistensi tinggi dalam pengisian data. Sayangnya, tidak semua staf memiliki pemahaman yang sama dalam menginput informasi secara rapi dan sesuai format yang telah disepakati. Hal ini menyebabkan data menjadi sulit diverifikasi, bahkan terkadang harus dikoreksi berulang kali.

Informan A-2 menyampaikan,

“Kadang ada bagian yang mengisi data tapi tidak lengkap atau tidak sesuai format, jadi kami harus cek ulang atau tanya langsung, padahal seharusnya bisa langsung diproses.” (Hasil Wawancara, 19 Mei 2025)

Sementara itu, Informan A-3 menambahkan,

“Kalau file-nya dibuka ramai-ramai dan tidak sinkron, malah bikin bingung, datanya berubah-ubah, kadang malah hilang.” (Hasil Wawancara, 19 Mei 2025)

Berdasarkan informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa diperlukan pemahaman teknis dan kedisiplinan dalam penggunaan spreadsheet bersama, agar sistem ini benar-benar bisa dimanfaatkan sebagai alat bantu yang efektif dan bukan menjadi sumber kesalahan baru dalam pengelolaan data dokumen impor. Kendala dalam penerapan sistem spreadsheet bersama di PT Yongwang Electronics Indonesia muncul dari sejumlah aspek teknis dan keterbatasan sumber daya manusia.

c. Kendala dalam Pengecekan Silang (Cross Checking)

Pengecekan silang yang dilakukan oleh import specialist dan supervisor impor memerlukan waktu dan fokus yang cukup untuk memastikan semua data benar-benar akurat. Namun, pada saat volume dokumen impor tinggi, proses ini menjadi terbebani karena pemeriksaan harus dilakukan berulang-ulang oleh beberapa pihak. Hal ini sering mengakibatkan pengecekan dilakukan secara terburu-buru sehingga berpotensi melewatkan kesalahan kecil yang berpengaruh pada dokumen impor.

Selain itu, koordinasi antar tim dalam proses pengecekan silang terkadang kurang optimal. Perubahan data yang mendadak memerlukan komunikasi cepat dan efektif agar segera diperbaiki, namun tanpa sistem monitoring yang real-time, perbaikan menjadi lambat dan berpotensi menyebabkan keterlambatan proses impor.

Salah satu tantangan utama dalam penerapan strategi ini adalah beban kerja yang tinggi, terutama ketika jumlah dokumen yang masuk dalam waktu bersamaan cukup banyak. Dalam kondisi tersebut, proses verifikasi cenderung dilakukan secara terburu-buru agar seluruh dokumen dapat segera diproses sesuai tenggat waktu pengurusan kepabeanan.

Situasi ini sangat berisiko karena pengecekan yang tergesa-gesa berpotensi menyebabkan adanya detail yang terlewat, seperti ketidaksesuaian jumlah barang, kesalahan penulisan kode HS, atau nilai barang yang tidak konsisten dengan invoice.

Di samping itu, proses koordinasi antar bagian yang melakukan pengecekan juga sering menghadapi hambatan komunikasi, baik dari segi

waktu maupun media yang digunakan. Ketika ditemukan ketidaksesuaian data, klarifikasi antar pihak internal tidak selalu dapat dilakukan secara cepat, terutama jika data perlu dilacak kembali ke dokumen pendukung sebelumnya.

Hal ini menyebabkan proses menjadi lebih panjang dan memunculkan potensi keterlambatan dalam tahapan selanjutnya. Informan A-2 mengungkapkan bahwa,

“Kalau dokumen datang bersamaan dan harus dicek cepat, kami jadi tertekan waktu. Seringnya harus bolak-balik konfirmasi karena takut ada yang keliru.” (Hasil Wawancara, 19 Mei 2025)

Sementara itu, Informan A-3 menambahkan,

“Kadang hasil pengecekan antar bagian tidak sinkron, jadi harus dikroscek ulang, dan itu makan waktu lagi. Kalau tidak hati-hati, bisa salah kirim dokumen ke pihak ketiga.” (Hasil Wawancara, 19 Mei 2025)

Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa meskipun cross-checking adalah strategi yang sangat penting, dibutuhkan sistem pendukung yang lebih kuat dan alur komunikasi yang lebih efisien agar proses pengecekan dapat tetap akurat meskipun berada dalam tekanan operasional.

Berdasarkan berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi penanganan kesalahan data pada dokumen impor, dapat disimpulkan bahwa meskipun PT Yongwang Electronics Indonesia telah melakukan berbagai upaya seperti pengecekan silang, optimalisasi komunikasi dengan *head quarters*, dan pemanfaatan sistem spreadsheet bersama, tantangan teknis maupun operasional tetap menjadi hambatan dalam menjaga konsistensi dan akurasi proses.

Ketidakteraturan prosedur kerja, perbedaan pemahaman antar bagian, serta belum adanya standar baku dalam pelaksanaan strategi-strategi tersebut menjadi faktor yang memperkuat urgensi penyusunan pedoman yang lebih sistematis dan seragam. Oleh karena itu, diperlukan suatu bentuk panduan kerja yang mampu menyatukan praktik-praktik terbaik di lapangan sekaligus mengatasi kendala yang ada secara terarah.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi langkah penting untuk menghadirkan solusi yang bersifat praktis, terstruktur, dan aplikatif. SOP yang dirancang dengan mempertimbangkan dinamika aktual di lapangan akan berfungsi sebagai acuan resmi bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses impor, sehingga dapat meminimalisir kesalahan data secara lebih konsisten.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai permasalahan yang dihadapi, tetapi juga menawarkan kontribusi nyata melalui pengembangan SOP sebagai bentuk penyempurnaan proses kerja yang berkelanjutan.

4.3. Output Penelitian Terapan

Sebagai hasil dari analisis terhadap strategi penanganan kesalahan data pada dokumen impor serta berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya, peneliti mengusulkan output kebijakan baru berupa Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP tersebut disusun sebagai upaya untuk merumuskan pedoman kerja yang lebih sistematis, terarah, dan mudah diterapkan oleh seluruh pihak yang terlibat dalam proses impor di PT Yongwang Electronics Indonesia. Standar

Operasional Prosedur berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. (Pratama et al., 2021)

Dengan adanya SOP, diharapkan proses verifikasi data, komunikasi dengan *head quarters*, hingga penggunaan sistem pendukung seperti spreadsheet dapat berjalan lebih konsisten dan efisien. Output ini sekaligus menjadi solusi konkret terhadap permasalahan yang ditemukan selama proses penelitian, dan dirancang untuk memperkuat pengendalian internal perusahaan dalam mencegah terjadinya kesalahan data pada dokumen impor.

Tabel 4. 1 Output Penelitian Terapan

	PT YONGWANG ELECTRONICS INDONESIA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KESALAHAN DATA PADA DOKUMEN IMPOR
---	--

Unit/Departemen	Supply Chain Management (SCM)
Nomor Dokumen	
Tanggal	
Halaman	1/4

1. <u>TUJUAN</u> SOP ini bertujuan untuk menetapkan standar prosedur yang sistematis dan komprehensif dalam menangani, memverifikasi, dan memastikan keakuratan data pada dokumen impor di PT Yongwang Electronics Indonesia. Dengan penerapan SOP ini, perusahaan dapat mengurangi kesalahan data yang berdampak pada keterlambatan pengurusan impor, potensi biaya tambahan, serta risiko ketidakpatuhan terhadap regulasi kepabeanan.
2. <u>RUANG LINGKUP</u> SOP ini berlaku bagi seluruh karyawan di bagian import specialist, supervisor import and certification, tim komunikasi dengan <i>head quarters</i>, dan bagian terkait lainnya yang terlibat dalam pengelolaan dokumen impor, verifikasi data, dan sinkronisasi informasi.
3. <u>DEFINISI</u> a. Dokumen Impor: Semua dokumen resmi yang digunakan dalam proses impor barang, seperti invoice, packing list, bill of lading, sertifikat asal barang, dan dokumen kepabeanan. b. Pengecekan Silang (Cross-Checking): Prosedur verifikasi dokumen oleh lebih dari satu pihak secara independen untuk memastikan data yang valid dan akurat. c. <i>Head quarters</i>: Pihak penyedia barang dari luar negeri yang menyediakan produk dan dokumen pendukung impor. d. Spreadsheet Bersama: Sistem spreadsheet online yang digunakan bersama oleh berbagai departemen untuk sinkronisasi dan pengelolaan data impor secara real-time.
4. <u>REFERENSI</u> a. Peraturan Kepabeanan Indonesia yang berlaku.

- b. Kebijakan dan manual internal PT Yongwang Electronics Indonesia.
- c. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Data dan Dokumentasi.

5. PROSEDUR DETAIL

5.1 Penerimaan dan Validasi Data dari *Head quarters*

5.1.1 Penerimaan Dokumen:

Semua dokumen impor harus diterima melalui jalur resmi perusahaan, yakni email korporat atau platform komunikasi bisnis resmi yang telah ditetapkan. Penggunaan saluran lain harus mendapat persetujuan manajemen.

5.1.2 Pemeriksaan Awal Kelengkapan:

Tim import specialist memeriksa kelengkapan dokumen yang meliputi invoice, packing list, bill of lading, sertifikat asal, dan dokumen lain yang diwajibkan sesuai ketentuan impor.

5.1.3 Validasi Format dan Konsistensi Data:

Data pada dokumen diperiksa kesesuaiannya dengan format standar perusahaan dan dikonfirmasi keabsahannya berdasarkan purchase order dan kontrak pembelian.

5.1.4 Klarifikasi dan Koreksi:

Bila ditemukan ketidaksesuaian atau data kurang jelas, import specialist harus segera menghubungi *head quarters* menggunakan komunikasi tertulis yang terdokumentasi (email atau aplikasi pesan resmi) untuk mendapatkan klarifikasi dan perbaikan data.

5.1.5 Dokumentasi Komunikasi:

Seluruh proses komunikasi dan klarifikasi dengan *head quarters* harus dicatat dan diarsipkan sebagai bukti proses audit internal.

5.2 Proses Pengecekan Silang (Cross-Checking)

5.2.1 Pemeriksaan Awal oleh Import Specialist:

Import specialist melakukan pengecekan awal dokumen untuk memastikan data sesuai pesanan dan dokumen resmi. Fokus pada elemen kunci: jumlah barang, kode produk, harga satuan, total harga, dan negara asal barang.

5.2.2 Verifikasi Ulang oleh Supervisor Import and Certification:

Supervisor melakukan pengecekan ulang dokumen secara independen dan menyamakan data dengan hasil pemeriksaan import specialist.

5.2.3 Penanganan Ketidaksesuaian:

Jika ditemukan ketidaksesuaian, supervisor dan import specialist berkoordinasi untuk melakukan perbaikan data dengan *head quarters*. Proses perbaikan ini harus terdokumentasi dengan baik.

5.2.4 Pencatatan dan Pelaporan:

Setiap tahapan pengecekan dan hasilnya harus dicatat di log pengecekan silang dengan rincian tanggal, nama pemeriksa, dan catatan temuan.

Laporan bulanan mengenai hasil pengecekan silang wajib disampaikan ke manajemen.

5.3 Sinkronisasi Data dan Penggunaan Spreadsheet Bersama

5.3.1 Input Data Setelah Verifikasi:

Setelah dokumen lolos pengecekan silang, data harus segera dimasukkan ke dalam spreadsheet bersama oleh import specialist.

5.3.2 Standarisasi Format Spreadsheet:

Spreadsheet menggunakan template yang sudah distandarisasi agar data mudah dibaca, diverifikasi, dan dianalisis oleh seluruh pihak.

5.3.3 Update dan Monitoring:

Spreadsheet harus diperbarui secara berkala dan real-time. Supervisor dan tim terkait bertanggung jawab memonitor update dan memastikan data sinkron.

5.3.4 Penggunaan Fitur Kolaborasi:

Memanfaatkan fitur komentar dan notifikasi pada spreadsheet untuk mendokumentasikan revisi dan diskusi terkait data.

5.3.5 Backup dan Keamanan Data:

Tim IT wajib melakukan backup data secara rutin dan memastikan akses ke spreadsheet dibatasi hanya pada personel yang berwenang untuk menjaga keamanan informasi.

5.4 Komunikasi Efektif dengan *Head quarters*

5.4.1 Penetapan Saluran Komunikasi:

Komunikasi dengan *head quarters* harus menggunakan saluran resmi seperti email korporat dan aplikasi pesan bisnis yang terintegrasi.

5.4.2 Jadwal Rutin Komunikasi:

Menjadwalkan pertemuan daring secara rutin (misalnya mingguan atau dua mingguan) untuk membahas status pengiriman, klarifikasi data, dan penanganan isu yang muncul.

5.4.3 Respons Cepat dan Terdokumentasi:

Semua permintaan klarifikasi harus dijawab dalam waktu maksimal 24 jam dan seluruh percakapan harus didokumentasikan untuk kepentingan audit.

5.4.4 Hubungan Kerjasama Berbasis Kepercayaan:

Membangun komunikasi yang terbuka dan responsif untuk menjaga hubungan kerja sama yang sehat dan meningkatkan akurasi data sejak awal pengiriman.

5.5 Monitoring, Evaluasi, dan Perbaikan Berkelanjutan

5.5.1 Monitoring Pelaksanaan SOP:

Supervisor Import and Certification bertugas memantau kepatuhan dan efektivitas SOP ini secara rutin.

5.5.2 Evaluasi Berkala:

Evaluasi dilakukan minimal setiap 6 bulan untuk mengidentifikasi kendala, area yang perlu perbaikan, dan mengukur efektivitas prosedur.

5.5.3 Pelaporan dan Rekomendasi:

Hasil evaluasi didokumentasikan dan dilaporkan kepada manajemen untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan.

5.5.4 Revisi SOP:

Berdasarkan hasil evaluasi, SOP dapat direvisi agar tetap relevan dengan kondisi operasional dan regulasi terbaru.

6. PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN

- a. Semua staf yang terlibat wajib mengikuti pelatihan intensif terkait prosedur penanganan dokumen impor, pengecekan silang, penggunaan spreadsheet bersama, dan teknik komunikasi efektif dengan *head quarters*.
- b. Pelatihan dilaksanakan secara berkala minimal setiap 12 bulan atau saat terdapat pembaruan prosedur.
- c. Evaluasi pasca pelatihan dilakukan untuk memastikan pemahaman dan kesiapan staf dalam menjalankan SOP.

7. DOKUMENTASI DAN ARSIP

- a. Semua dokumen impor, hasil pengecekan silang, log komunikasi dengan *head quarters*, dan data spreadsheet harus disimpan dengan rapi dalam format digital dan fisik.
- b. Dokumen wajib diarsipkan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan ketentuan perundangan, minimal 5 tahun.
- c. Arsip harus mudah diakses dan aman dari risiko kehilangan atau kerusakan.

8. PENGENDALIAN DOKUMEN

- a. SOP ini didistribusikan kepada seluruh departemen terkait dan harus diketahui oleh semua staf yang terlibat.
- b. Versi terbaru SOP harus selalu tersedia dan mudah diakses dalam sistem dokumentasi perusahaan.
- c. Perubahan atau revisi SOP harus mendapatkan persetujuan dari manajemen sebelum diterapkan.

9. PENUTUP

Penerapan SOP ini merupakan bagian dari komitmen PT Yongwang Electronics Indonesia untuk menjamin kualitas proses impor, meningkatkan akurasi data, dan meminimalisir risiko kesalahan yang berpotensi mengganggu operasional. Setiap karyawan wajib mematuhi dan melaksanakan SOP ini dengan penuh tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama.