

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan



Gambar 4. 1 Logo PT Dhana Persada Manunggal
Sumber: Dokumen PT Dhana Persada Manunggal, 2025

PT Dhana Persada Manunggal merupakan perusahaan logistik global yang menawarkan berbagai jasa pelayanan untuk menunjang proses pengiriman internasional. Jasa yang ditawarkan oleh PT Dhana Persada Manunggal antara lain Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK), *undername export* dan *import*, *trucking*, serta *forwarding* untuk jalur laut dan udara. PT Dhana Persada Manunggal merupakan hasil dari penggabungan perusahaan PT Anisnusa Persada Semarang sebagai agen pengiriman *Contship Container Lines* pada tahun 1990. Sejak krisis moneter dan ekonomi

pada tahun 1997, seluruh PT Aset Anisnusa Persada Semarang diambil alih, dan mengubah nama perusahaan menjadi PT. Dhana Persada Manunggal.

Sejak 1997, PT. Dhana Persada Manunggal telah fokus dalam bidang pengiriman barang, khususnya mengangkut muatan peti kemas. Pada pertengahan 1998, perusahaan ini memperoleh izin sebagai Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) untuk menangani ekspor dan impor. Hingga tahun 1999 bisnis berkembang dan juga mencakup produk *home* industri khususnya *furniture* yang diekspor maupun impor *dry bag* sebagai bahan pengering yang baik untuk melindungi dari pengaruh buruk kelembaban. Perluasan bisnis dilakukan pada tahun 2000 dengan membeli beberapa truk *trailer* untuk membawa kargo sendiri untuk melindungi masalah selama pengiriman kontainer dari pengirim / penerima ke depo kontainer/pabrik. PT Dhana Persada Manunggal merupakan perusahaan yang terbentuk dari penggabungan antara forwarder dan penyedia jasa logistik Asosisasi dan Forwarder Indonesia (ALFI). Perusahaan ini resmi terdaftar dan beroperasi sejak tahun 2010.

4.1.2 Visi dan Misi PT. Dhana Persada Manunggal

1. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan logistik yang unggul dan berkualitas dalam melayani pelanggan.

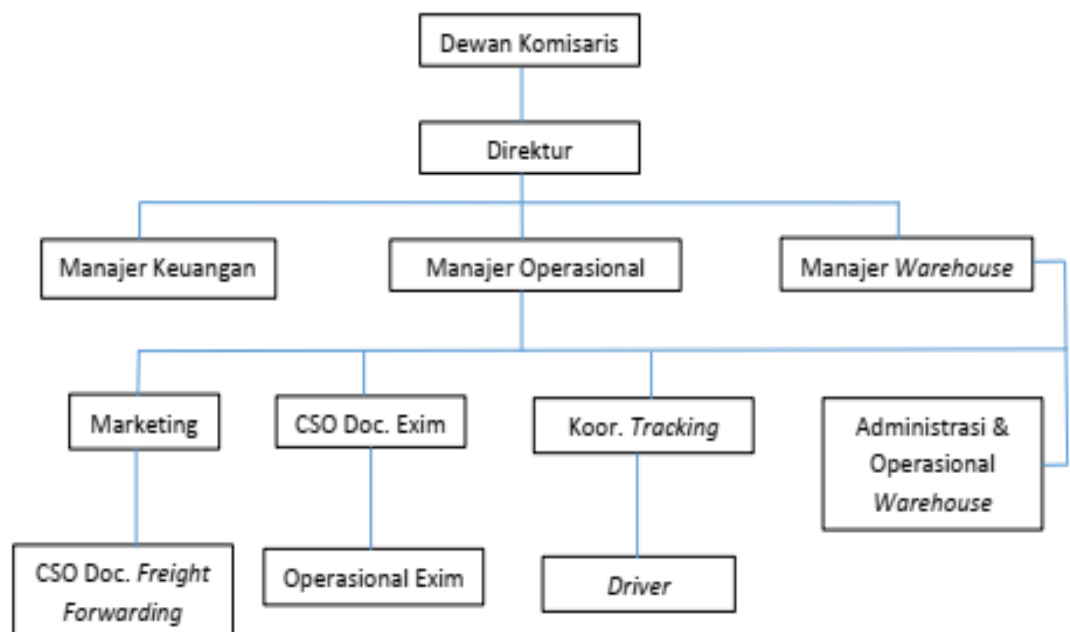
2. Misi Perusahaan

1) Memberikan layanan dan kualitas terbaik untuk semua pelanggan

- 2) Meningkatkan kualitas layanan berdasarkan teknologi terbaru dan memprioritaskan kecepatan penanganan serta kedatangan barang tepat waktu.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pengiriman barang ekspor di PT Dhana Persada Manunggal. Berikut struktur organisasi dari PT. Dhana Persada Manunggal secara lengkap dan dirancang dalam bentuk struktur organisasi garis:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Dhana Persada Manunggal
Sumber: Dokumen Organisasi PT Dhana Persada Manunggal, 2025

Dalam kegiatan pengiriman barang ekspor, setiap divisi di PT Dhana Persada Manunggal memiliki peran yang saling mendukung untuk memastikan proses berjalan lancar, efisien, dan tepat waktu. Proses ini

diawali dengan adanya permintaan dari pelanggan, yang ditangani oleh divisi Marketing. lalu dilanjutkan oleh CSO *Document Freight Forwarding* dan CSO *Document Exim* yang menyiapkan dokumen ekspor seperti *invoice*, *packing list*, dan *shipping instruction*. Sementara itu, divisi *Warehouse* menyiapkan barang yang akan dikirim. Barang tersebut kemudian diantar ke pelabuhan oleh Operasional Exim dengan bantuan *Driver*, yang dikendalikan oleh Koordinator *Trucking* untuk memastikan kelancaran perjalanan. Divisi Keuangan memastikan semua biaya terkait ekspor telah dibayarkan tepat waktu agar tidak menghambat proses. Seluruh kegiatan ini dikoordinasikan oleh Manajer Operasional dan Manajer Keuangan, di bawah arahan Direktur serta pengawasan Dewan Komisaris.

4.1.4 Layanan yang Ditawarkan PT. Dhana Persada Manunggal

1. Agen Pengiriman

PT. Dhana Persada Manunggal bekerja sama dengan penyedia jasa pelayaran guna memehuni kebutuhan pengiriman barang melalui kapal di pelabuhan. Kolaborasi ini memungkinkan pelanggan memperoleh tarif yang lebih ekonomis untuk pengiriman dalam jarak jauh serta layanan ekspedisi di berbagai rute.

2. *Sea & Air draftForwarding*

PT. Dhana Persada Manunggal menawarkan jasa pengiriman melalui jalur laut dan udara yang fleksibel sesuai kebutuhan pelanggan.

Perusahaan ini melayani pengiriman kargo dalam skala besar maupun kecil dengan tarif yang kompetitif.

3. Pergudangan

PT. Dhana Persada Manunggal menawarkan layanan komprehensif dalam bidang penyimpanan dan distribusi, dilengkapi dengan sistem pengelolaan gudang yang terintegrasi.

4. Jasa Pengurusan Kepabeanan/PPJK

PT. Dhana Persada Manunggal menawarkan layanan dalam mengurus berbagai keperluan kepabeanan. Perusahaan ini telah berserifikasi dan dikenal dengan pelayanan yang cepat serta efisien dalam menyelesaikan seluruh proses kepabeanan.

5. *Undername Export Import*

PT Dhana Persada Manunggal telah terdaftar secara resmi di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan lisensi yang sah, serta memiliki perizinan legal untuk menjalankan aktivitas ekspor.

6. Angkutan Truk

PT Dhana Persada Manunggal menawarkan jasa pengangkutan barang menggunakan truk via jalur darat di seluruh wilayah Indonesia. Layanan yang tersedia mencakup jasa pengambilan dan pengantaran barang, serta solusi distribusi untuk berbagai jenis kargo.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Prosedur Pengiriman Barang Ekspor Melalui Ekspedisi Muatan Kapal PT Dhana Persada Manunggal Semarang

Ekspor merupakan aktivitas mengirimkan barang dari dalam negeri ke luar negeri yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kegiatan ini dapat dilakukan oleh perorangan, perusahaan, maupun badan hukum lainnya dengan tujuan memperluas pangsa pasar, meningkatkan pendapatan devisa, serta mendorong pertumbuhan sektor produksi nasional. Dalam proses ekspor melalui jalur laut, eksportir sering memanfaatkan jasa EMKL, yaitu perusahaan yang membantu menangani berbagai aspek teknis dan administrasi dalam pengiriman barang.

PT. Dhana Persada Manunggal, yang bergerak dibidang jasa EMKL, melakukan pengiriman komoditas ekspor menggunakan moda transportasi laut. Dalam melakukan pengiriman barang ekspor perusahaan tidak memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan sehingga melaksanakan pengiriman barang ekspor di PT. Dhana Persada Manunggal dilakukan sesuai kebiasaan perusahaan. Berikut hasil wawancara dengan informan A-1 dan A-2 selaku staff operasional lapangan dan dokumen PT. Dhana Persada Manunggal mengenai alur pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 menjelaskan bahwa.

“SOP penanganan pengiriman barang ekspor itu tidak ada. Tidak secara tertulis. Sudah seperti kebiasaan biasanya. Prosesnya Penerimaan SI

dari pabrik ke marketing kita, terus dokumen diserahkan pada CS Ekspor, nah nanti kita proses DO ke pelayaran. Informasi yang ada di dalam *SI* itu nanti dimunculkan didalam DO. Nah, dari DO itu nanti EMKL mencari *container* ke depo. Setelah nyari *container* yang sesuai dengan apa yang diinginkan pabrik, nanti langsung dikirimkan ke pabrik. Bayar lift on, setelah itu, *stuffing* dan langsung dikirimkan ke pelabuhan. DO itu nanti tercantum ada *deadline* kapal, nah pemasukan barang itu nanti tidak boleh melebihi *deadline* kapal. Nah selama perjalanan barang ke pelabuhan EMKL itu bikin PEB untuk barang bisa di ekspor. Selama PEB disetujui bea cukai nanti muncul NPE yang mana untuk bikin barcode syarat masuk ke pelabuhan. Proses nya ya kalo lancar bisa 7 hari, selambat lambatnya bisa sampai 10 hari” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Pendapat informan A-1 didukung dengan dari informan A-2 yang menyatakan bahwa:

“Kalo SOP tuh tidak ada. Sudah mengalir seperti biasanya aja. Yang pertama kita menerima *SI booking* dari eksportir, lalu kita *booking* kapal sesuai *SI* tersebut sampai mendapatkan DO. Dari DO cari *container*, truk ambil *container* ke depo terus ke pabrik *stuffing*. Selama *stuffing* bagian dokumen bikin PEB NPE, lalu bikin *job order barcode* di tpks, dapat barcode CEIR untuk dibawa sopir masuk ke pelabuhan. Langsung masuk ke pelabuhan dan penimbunan di CY. Setelah barang naik ke kapal, nanti pelayaran menerbitkan B/L yang nantinya untuk proses COO. Estimasi waktunya ya 7, namun jika terjadi keterlambatan biasanya bisa sampai 10 hari kerja.” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

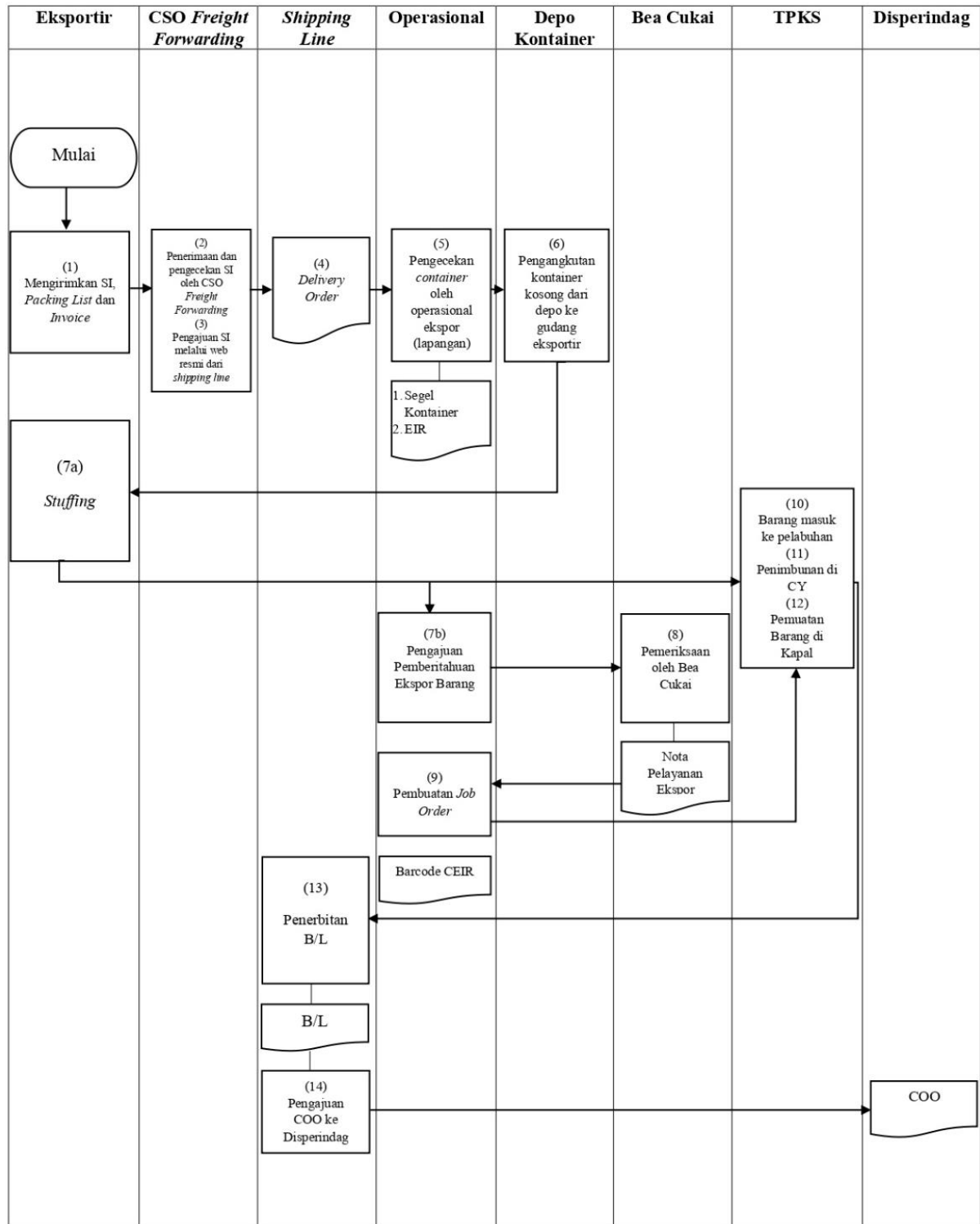
Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 dan A-2, dikemukakan bahwa prosedur pengiriman barang ekspor yang dilakukan oleh PT. Dhana Persada Manunggal adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 1 Prosedur Pengiriman Barang Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal

No	Alur
1.	Penerimaan pekerjaan dari eksportir dengan mengirimkan SI, <i>Invoice</i> , dan <i>Packing List</i> kepada PT Dhana Persada Manunggal
2.	Penerimaan dan pengecekan SI oleh CSO <i>Freight Forwarding</i>
3.	Pengajuan SI melalui web resmi dari <i>shipping line</i>
4.	Mendapatkan <i>booking confirmation</i> (DO) dari <i>shipping line</i>
5.	Pengecekan <i>container</i> oleh operasional ekspor (lapangan)
6.	Pengangkutan kontainer kosong dari depo ke gudang eksportir
7.	a. Proses <i>stuffing</i> , b. Selama proses <i>stuffing</i> operasional ekspor (dokumen) melakukan pengajuan PEB kepada pihak Bea Cukai melalui web ceisa 4.0
8.	Setelah diperiksa oleh Bea Cukai, maka akan keluar respon NPE sebagai tanda persetujuan ekspor
9.	Pembuatan <i>job order</i> dengan menggunakan NPE melalui web TPKS, dan mendapatkan <i>barcode job order</i>
10.	Barang masuk ke pelabuhan
11.	Penimbunan di CY
12.	Pemuatan barang di kapal
13.	Penerbitan B/L oleh <i>shipping line</i>
14.	Pengajuan COO oleh EMKL ke Disperindag

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Pemahaman terhadap prosedur pengiriman barang ekspor akan lebih mudah jika disajikan secara visual. Oleh karena itu, penulis menyusun *flowchart* berikut sebagai panduan alur kerja di PT Dhana Persada Manunggal.



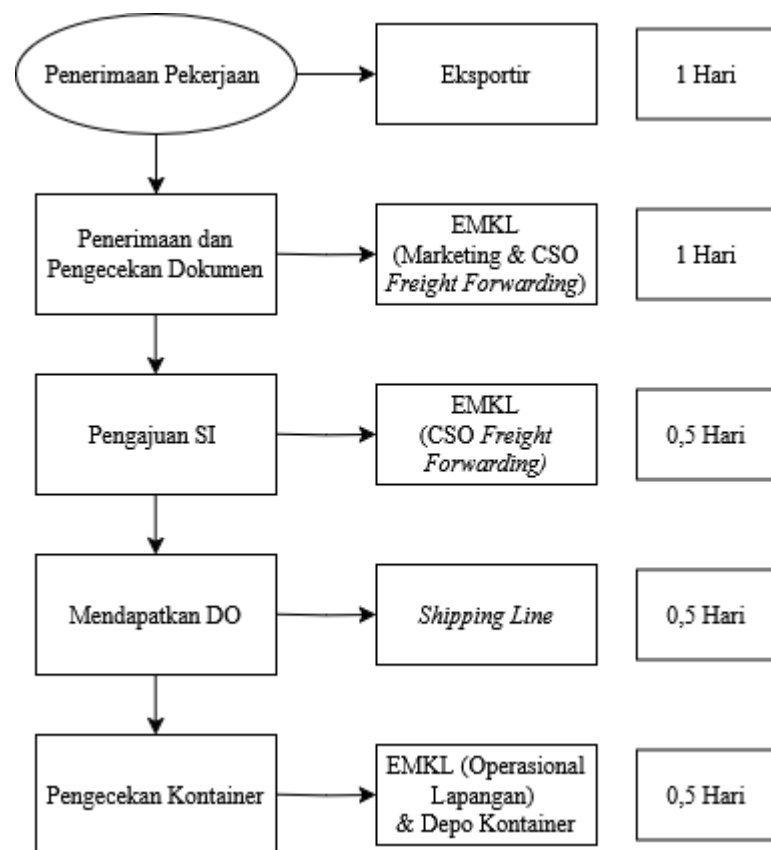
Gambar 4. 3 Prosedur Pengiriman Barang Ekspor PT Dhana Persada Manunggal
Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengiriman barang ekspor yang diterapkan oleh PT. Dhana Dhana Persada Manunggal saat ini masih dilakukan secara manual dan cenderung mengikuti kebiasaan yang telah berjalan selama ini tanpa adanya standar prosedur yang terstruktur secara resmi. Oleh sebab itu, peneliti bermaksud untuk melakukan kajian mendalam terkait prosedur pengiriman barang ekspor menggunakan layanan EMKL yang mengidentifikasi tiga tahapan utama dalam pengiriman barang ekspor, yakni pertama, membukukan muatan ke agen kapal mulai dari penerimaan pekerjaan dari eksportir, penerimaan dan pengecekan dokumen, pengajuan SI, mendapatkan DO dan pengecekan kontainer. Kedua, proses *custom clearance* mulai dari pengajuan PEB, mendapatkan NPE, pembuatan *Job Order* di web TPKS, penerbitan B/L oleh agen pelayaran dan pengajuan COO. Ketiga, pengangkutan barang dari gudang eksportir menuju gudang pelabuhan mulai dari pengangkutan kontainer kosong menuju gudang eksportir, proses *stuffing, gate in*, penimbunan di CY dan muat barang di kapal.

4.2.1.1 Membukukan Muatan pada Agen Pelayaran

Membukukan muatan pada agen pelayaran merupakan salah satu tahapan penting dalam proses pengiriman barang melalui jalur laut. Prosedur ini diawali dengan diterimanya perintah pengiriman dari eksportir oleh pihak EMKL. Setelah itu, dilakukan pemeriksaan terhadap dokumen ekspor yang diserahkan untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaiannya. Jika seluruh dokumen memenuhi persyaratan, langkah berikutnya adalah

pengajuan SI kepada agen pelayaran. Setelah SI diproses dan disetujui, agen pelayaran akan mengeluarkan DO, yang menjadi acuan untuk pengambilan atau pemuatan kontainer. Selanjutnya, dilakukan pengecekan terhadap ketersediaan dan kelayakan kontainer yang akan digunakan, guna memastikan kontainer sesuai dengan jenis barang yang akan dikirim. Setiap tahapan dalam proses ini perlu dilakukan dengan seksama dan terkoordinasi agar pengiriman ke pelabuhan tujuan berjalan lancar dan sesuai jadwal.



Gambar 4. 4 Tahapan Membukukan Muatan pada Agen Pelayaran
PT Dhana Persada Manunggal
Sumber: Data Diolah, 2025

Tahap pertama dalam proses pengiriman barang ekspor melalui ekspedisi muatan kapal laut yaitu penerimaan pekerjaan dari eksportir dengan mengirimkan SI, *invoice* dan *packing list* kepada marketing PT Dhana Persada Manunggal yang berperan sebagai ekspedisi muatan kapal laut. Terdapat dua mekanisme penerimaan SI yang dilakukan oleh PT Dhana Persada Manunggal yaitu dikirim melalui email atau whatsapp kepada staff CSO *freight forwarding*. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh informan A-2 sebagai staff CS:

“Penerimaan SI itu ada dua, biasanya lewat email kantor atau langsung ke whatsapp saya. Sebelum mengirim SI, *shipper* pasti Tanya *schedule* kapal dulu. Nanti saya akan kirim *schedule* nya. Jadi waktu *shipper* mengirimkan SI, itu sudah tau mau pake kapal apa dan jadwalnya kapan. Tapi biasanya *shipper* itu mengirimkan *invoice* dan *packing list* yang belum *final*, jadi masih harus menunggu yang *final*.” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Setelah penerimaan SI oleh staff CSO *freight forwarding*, maka selanjutnya akan dilakukan pengecekan terhadap kelengkapan dokumen. Pengecekan dokumen dilakukan dengan melihat kelengkapan dokumen dan kesesuaian SI dengan dokumen lainnya. Dokumen tersebut yaitu, *packing list* dan *invoice*. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-2 sebagai staff CSO:

“Dokumen yang harus ada itu *Packing List* sama *Invoice*.” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Tahap selanjutnya, yaitu pengajuan SI untuk *book space* pada agen pelayaran. Staff CS akan melakukan pemesanan space kapal melalui web resmi dari *shipping line* berdasarkan SI, *Invoice* dan *Packing List*.

Pemesanan ruang kapal dapat dilakukan melalui email resmi agen pelayaran dengan melampirkan SI, *Invoice*, dan *Packing List*. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-2 sebagai staff CS:

“Kalo proses *book* kapal itu, nanti kita tinggal login ke web agen pelayarannya beda beda, bisa pake My MSC, OOCL atau yang lain, lalu *book space*. Seperti yang sudah tak sampaikan tadi, pemesanan harus sesuai dengan SI, *Invoice* dan *Packing List*.” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Setelah, melakukan *book space* kapal selanjutnya akan mendapatkan *booking confirmation/ delivery order* dari agen pelayaran. *Booking Confirmation* ini adalah bukti validasi atas sewa kontainer dan alokasi ruang kapal. Dokumen ini mencakup berbagai detail penting mengenai pelayaran, termasuk nama kapal dan nomor pelayaran, jadwal kebrangkatan dari pelabuhan asal serta estimasi kedatangan di pelabuhan tujuan, serta waktu operasional pembukaan dan penutupan CY. Setelah mendapatkan staff CSO sudah mendapat DO, selanjutnya diserahkan kepada divisi operasional di perusahaan untuk membayar *lift on* kontainer dan mengecek kondisi kontainer.

Pemeriksaan kontainer dilakukan secara menyeluruh dan seksama guna memastikan bahwa kondisi fisik serta spesifikasi teknis kontainer telah sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam DO, SI, serta memenuhi standar kualitas dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak *shipper*. Proses pengecekan ini meliputi verifikasi terhadap nomor dan jenis kontainer, kebersihan bagian dalam dan luar kontainer, serta kelaikan struktural yang mencakup kondisi pintu, engsel, dan seal. Selain itu,

kontainer harus dalam kondisi tidak bocor, tidak terdapat retakan atau kerusakan struktural yang dapat mempengaruhi keamanan muatan, serta tidak ada indikasi pengelupasan cat yang dapat menyebabkan kontaminasi terhadap barang yang akan dikirim. Jika, sudah sesuai dengan kriteria, maka kontainer kosong dapat dibawa menuju gudang atau pabrik untuk dilakukan *stuffing*. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-2 sebagai staff CS:

“Jika sudah *book space* kapal, nanti bakal dapat DO selanjutnya diserahkan ke Mas Robby atau Pak Abi untuk mencari dan mengecek *container* nya. Setelah pengecekan selesai, *container* kosong akan dibawa menuju ke gudang atau pabrik *shipper* untuk melakukan *stuffing*” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Pendapat informan A-2 didukung dengan dari informan A-4 yang menyatakan bahwa:

“Buat cari kontainer di depo itu membutuhkan DO. DO itu harus sesuai dengan SI. Waktu pengecekan ya pasti tak lihat kondisi *container* nya gimana, ada bocor gak, cat nya mengelupas gak. Terus kalo sudah, nanti dinaikkan ke truk terus dibawa buat *stuffing* di gudang atau pabrik” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Proses membukukan muatan pada agen pelayaran diperkirakan memerlukan waktu sekitar 2 hingga 3 hari kerja, tergantung pada kelengkapan dan kesiapan dokumen yang dibutuhkan. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-2 sebagai staff CSO:

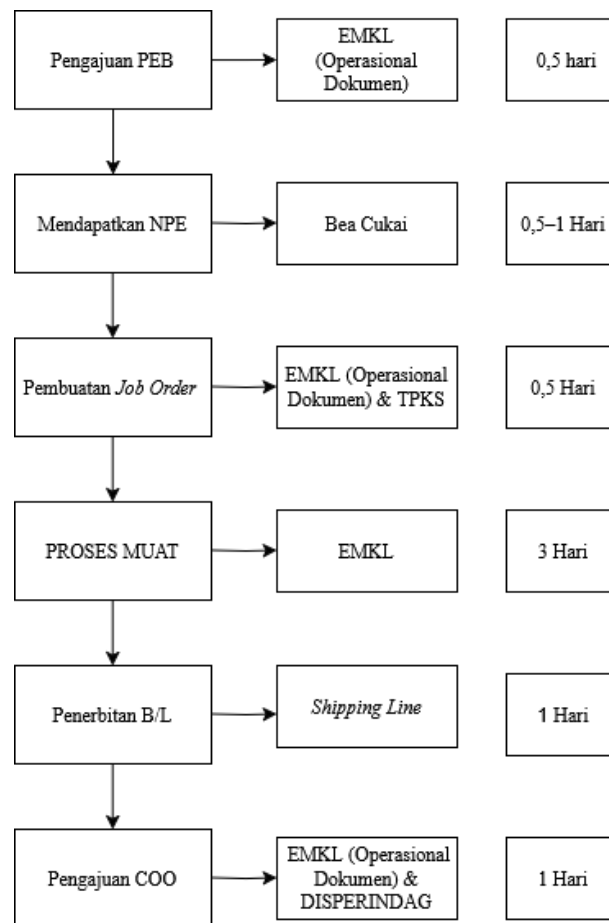
“Untuk estimasi prosesnya sendiri sih kurang lebih sekitar 2 sampai 3 hari, ya. Tapi itu sangat tergantung sama kesiapan dokumen dari pihak eksportir. Biasanya yang bikin agak lama itu justru nunggu dokumen final dari mereka. Nah, kalau untuk proses *booking space* sampai terbitnya DO, biasanya sehari sudah bisa selesai. Terus lanjut ke pengecekan kontainer dan pembayaran *lift on*, itu biasanya butuh waktu sekitar setengah hari aja. Jadi memang semuanya bisa lancar asal dokumen dari awal udah siap” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan diatas, menyimpulkan proses pembukuan muatan pada agen pelayaran oleh PT Dhana Persada Manunggal dimulai dari penerimaan pekerjaan dan dokumen dari eksportir, agen akan melakukan *verifikasi* kelengkapan dokumen sebagai dasar pengajuan muatan. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, langkah selanjutnya adalah pengajuan SI ke pihak pelayaran, yang kemudian akan diproses hingga diterbitkannya DO. DO ini menjadi dasar untuk pengambilan kontainer dan pemeriksaan kondisi fisiknya guna memastikan kesesuaian dengan data yang telah diajukan. Seluruh proses ini umumnya memerlukan waktu sekitar 2 hingga 3 hari kerja, tergantung pada kelengkapan dokumen awal dan respon dari pihak terkait. Hal ini sejalan (Sasono, 2021) yang menyatakan bahwa dalam proses pembukuan muatan pada kegiatan pelayaran, terdapat beberapa dokumen penting di antaranya adalah *Shipping Instruction* (SI), daftar kemasan atau *packing list*, faktur atau *invoice*, serta dokumen pengeluaran barang atau *Delivery Order* (DO).

4.2.1.2 Pengurusan Dokumen dengan Bea Cukai dan Instansi Lainnya (*Custom Clearance*)

Dalam kegiatan ekspor, kelancaran proses pengeluaran barang dari dalam negeri ke luar negeri sangat bergantung pada ketepatan dan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan oleh instansi terkait. Salah satu tahapan proses tersebut adalah pengurusan dokumen kepabeanan dan dokumen lain yang terkait dengan instansi teknis, yang dikenal dengan

istilah *custom clearance*. Pengurusan dokumen ini mencakup penyampaian PEB kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, penerbitan NPE sebagai bentuk persetujuan ekspor, serta pengurusan dokumen asal barang seperti COO atau SKA yang diterbitkan oleh instansi berwenang.



Gambar 4. 5 Tahapan Pengurusan Dokumen PEB dan NPE
PT Dhana Persada Manunggal
Sumber: Data Diolah, 2025

Tahap pertama dalam pengurusan dokumen dengan Bea Cukai dan Instansi Lainnya (*custom clearance*) yaitu pembuatan *draft* Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) oleh staff dokumen ekspor. Pembuatan PEB dilakukan melalui WEB Ceisa 4.0. PEB harus sesuai dengan dokumen yang

ada. Dokumen yang dibutuhkan untuk pembuatan PEB yaitu *invoice* dan *packing list*. Setelah selesai pembuatan *draft* PEB, nanti nya *draft* akan dikirimkan ke *shipper* dahulu melalui email untuk dapat mengkonfirmasi apakah sudah sesuai atau belum. Jika terjadi kesalahan pada *draft*, maka *shipper* akan memberitahu staff dokumen untuk direvisi dan jika sudah mendapatkan konfirmasi sesuai dari *shipper*, PEB dapat disubmit. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-3 sebagai staff operasional dokumen:

“Pertama buat PEB di *web ceisa*, panduannya sesuai sama *packing list* dan *invoice*. Pertama bikin *draft* nya dulu, nanti minta konfirmasi ke *shipper* ada revisi atau tidak. Kalo ada ya direvisi dulu lalu minta konfirmasi lagi. Kalo sudah ok, baru disubmit” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

PEB akan disubmit melalui web Ceisa 4.0, untuk kemudian akan dicek oleh Bea Cukai. Jika sudah disetujui oleh Bea Cukai maka akan terbit respon NPE sebagai tanda persetujuan ekspor. NPE ini akan dimanfaatkan dalam pembuatan job order melalui web TPKS guna mendapatkan akses masuk ke CY, yaitu area di pelabuhan yang berfungsi sebagai lokasi untuk melakukan *stuffing* maupun *unstuffing* kontainer. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-3 sebagai staff operasional dokumen:

“Setelah disubmit, maka PEB akan diperiksa sama Bea Cukai, kalo sudah disetujui maka akan timbul respon NPE. Dari NPE itu, nanti bikin *job order* di web TPKS, kalo sudah nanti dapat barcode CEIR, yang akan di bawa sopir untuk masuk ke area pelabuhan” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Selanjutnya yaitu proses muat yang mana akan dibahas pada point berikutnya.

Setelah kapal yang mengangkut muatan ekspor resmi bertolak dari pelabuhan keberangkatan menuju negara tujuan, maka pihak agen pelayaran yang bertanggung jawab atas pengangkutan barang tersebut, akan menerbitkan dokumen pengangkutan resmi yang dikenal sebagai B/L. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti kepemilikan barang, perjanjian pengangkutan antara pengirim dan pihak pelayaran, serta sebagai tanda terima bahwa barang telah dimuat ke atas kapal sesuai dengan rincian yang tertera dalam dokumen ekspor.

Proses pengurusan COO, yang merupakan tahap akhir dari prosedur *customs clearance* dalam kegiatan ekspor, dilakukan oleh staf dokumen. Pengurusan COO ini dilaksanakan setelah B/L secara resmi diterbitkan oleh pihak agen pelayaran, sebagai bukti bahwa barang telah dimuat dan diberangkatkan ke negara tujuan. Pengajuan COO dilakukan melalui Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA) yang ditunjuk oleh pemerintah, dan proses pengajuannya dilakukan secara elektronik melalui platform E-SKA yang dikelola oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Untuk dapat mengajukan COO, sejumlah dokumen pendukung wajib dilampirkan, antara lain PEB, NPE, *invoice*, *packing list*, serta salinan B/L. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-3 sebagai staff operasional ekspor dokumen:

“COO itu tahap terakhir dalam custom clearance. COO itu nanti diajukannya sewaktu *Bill of Lading* sudah keluar. COO diajukan di IPSKA, melalui web E-SKA. Dokumen yang diperlukan ada PEB, NPE, *Invoice* sama *Packing List*”. (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

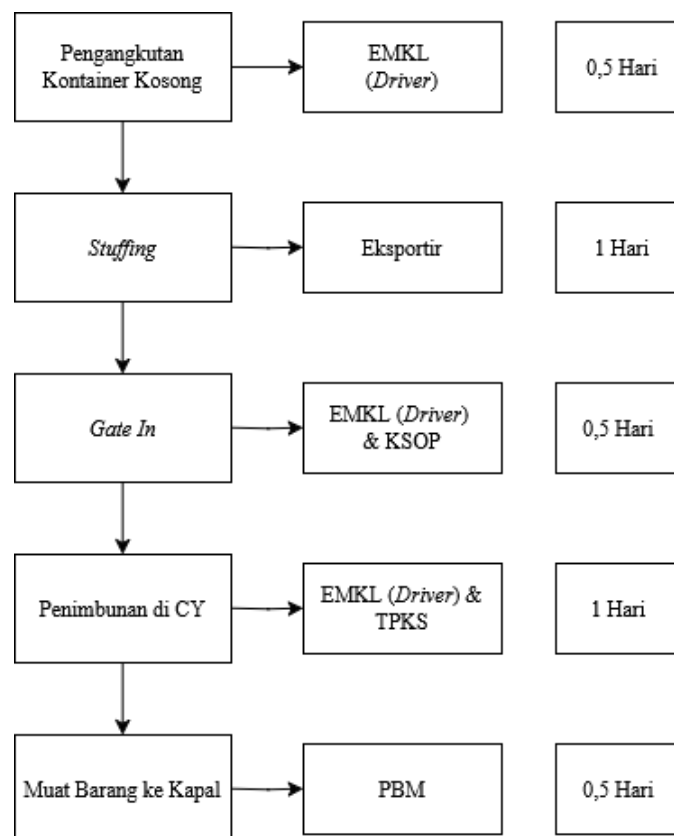
Proses *custom clearance* diperkirakan memerlukan waktu sekitar seminggu, tergantung pada ketelitian dan kondisi web dalam pengerjaan. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-3 sebagai staff operasional ekspor dokumen:

“Kalau untuk proses *custom clearance* dari mulai pengajuan PEB sampai terbitnya COO, itu biasanya butuh waktu sekitar seminggu. Tapi ya, tergantung juga sama ketelitian dalam pengisian dokumen, proses pengerjaannya, sistem websitenya, sama proses muat. Jadi kalau semua lancar dan nggak ada revisi, seminggu itu sudah cukup. Tapi kalau ada koreksi atau kendala teknis, ya bisa sedikit lebih lama”. (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan di atas, menyimpulkan proses pengurusan dokumen ekspor melalui Bea Cukai dan instansi terkait dimulai dengan pengajuan PEB melalui sistem CEISA 4.0, yang kemudian penerbitan NPE sebagai bukti persetujuan ekspor. Selanjutnya, eksportir melakukan pembuatan *Job Order* pada sistem TPKS untuk layanan kontainer di pelabuhan. Di tahap akhir, dokumen pengangkutan berupa B/L diterbitkan oleh pihak pelayaran, dan apabila diperlukan, COO juga diajukan secara daring melalui sistem e-COO untuk memenuhi ketentuan negara tujuan ekspor. Seluruh proses ini umumnya memerlukan waktu sekitar satu minggu, tergantung pada ketelitian pengerjaan dan sistem *website*. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 15 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan, EMKL bertanggung jawab dalam menyiapkan dokumen penting untuk kegiatan ekspor, termasuk Pemberitahuan Ekspor Barang.

4.2.1.3 Pengangkutan Barang dari Gudang Pemilik Barang ke Gudang di dalam Pelabuhan

Pengangkutan barang dari gudang pemilik barang ke gudang di dalam pelabuhan, merupakan tahapan yang tidak hanya melibatkan aktivitas fisik pemindahan barang, tetapi juga mencakup sejumlah prosedur administratif yang harus dipenuhi sebelum barang dapat dimuat ke kapal. Rangkaian kegiatan dimulai dari proses *stuffing*, barang kemudian dikirim menuju pelabuhan, kontainer akan melalui proses gate-in untuk memasuki area pelabuhan, penimbunan di CY dan muat barang ke kapal. Seluruh rangkaian tersebut harus dilakukan secara tertib, tepat waktu, dan sesuai prosedur guna menjamin kelancaran ekspor serta mencegah terjadinya keterlambatan dalam proses pemuatan.



Gambar 4. 6 Tahapan Pengangkutan Barang dari Gudang Pemilik ke Gudang di dalam Pelabuhan PT Dhana Persada Manunggal
Sumber: Data Diolah, 2025

Proses *stuffing* adalah bagian penting dari pengiriman barang, di mana barang dimasukkan ke dalam kontainer sebelum diangkut. Proses ini dilakukan di gudang milik atau yang ditunjuk oleh pengirim barang. Proses *stuffing* harus ditentukan oleh *shipper* dengan mempertimbangkan kesiapan barang, kontainer, dan sumber daya manusia. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-4 sebagai staff operasional ekspor lapangan:

“*Stuffing* itu kan dilakukan di pabrik *shipper* ya, jadi ya dari karyawan pabrik itu yang melakukan *stuffing*. Penjadwalan *stuffing* itu ya kita nurut sama *shipper* maunya kapan” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Salah satu dokumen utama yang diperlukan adalah *Equipment Interchange Receipt* (EIR), yang berfungsi sebagai bukti serah terima kontainer antara pihak pelayaran dan pihak *shipper*. Pihak *shipper* berkewajiban untuk terlebih dahulu melakukan pemeriksaan terhadap kontainer yang dikirimkan guna memastikan bahwa spesifikasi dan kondisi kontainer sesuai dengan yang tercantum dalam dokumen EIR. Apabila ditemukan bahwa kontainer tidak sesuai atau terdapat ketidaksesuaian dengan dokumen EIR, maka kegiatan *stuffing* tidak boleh dilanjutkan sampai permasalahan tersebut diselesaikan dan kontainer pengganti yang sesuai disediakan. Sebaliknya, apabila kontainer dinyatakan sesuai dan dalam kondisi layak, maka proses *stuffing* dapat segera dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.

Durasi atau lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses *stuffing* sangat bergantung pada ketersediaan serta efisiensi tenaga kerja yang melaksanakan kegiatan tersebut. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-1 sebagai staff operasional ekspor (lapangan):

“Dokumen yang dibawa supir itu ada EIR, isinya itu nama pabrik, alamat pabrik, *no container, no seal* juga. Pihak pabrik harus ngecek barang yang akan dimuat dan dokumen EIR apakah *container* yang datang sesuai gak dengan *shipping instruction* dan DO. Kalo gak sesuai ya jangan di *stuffing* dulu. Jangan sampe ketuker *container* kalo pesan dua *container*. Lama *stuffing* itu tergantung eksportir pabrik. Kadang kalo dikawasan yang ada tenaga kerjanya gitu, *stuffing* cepet. Tapi kalo di pabrik gitu ya karyawannya santai santai” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Setelah semua proses *stuffing* selesai di gudang pemilik barang dan dinyatakan memenuhi standar keamanan dan kelayakan pengangkutan, kontainer dikirim ke pelabuhan tujuan. Dalam praktiknya, sopir angkutan yang menentukan rute dari gudang ke pelabuhan. Mereka juga mempertimbangkan kondisi terkini di lapangan, seperti lalu lintas, potensi hambatan di jalan, dan kondisi cuaca yang dapat memengaruhi perjalanan. Sopir harus selalu berkoordinasi aktif dengan pihak EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) dan pihak pengirim untuk memastikan proses pengiriman berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-4 sebagai staff operasional ekspor lapangan:

“Penentuan rute itu pas perjalanan itu ya dari sopir itu sendiri. Sopir kan yang tau medan jalannya. Sopir, EMKL dan *shipper*. Mereka harus koordinasi terus, untuk tau bagaimana keadaan jalan sama masakin pas perjalanannya lancar. Kalo lama waktu perjalanan ya kembali lagi sama kondisi jalan itu sendiri atau jika kalo truk nya mogok juga kan pasti nambah lama”. (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Sebelum *container* masuk ke dalam kawasan pelabuhan, pihak pemilik barang atau perwakilannya diwajibkan untuk terlebih dahulu menyelesaikan pembayaran atas biaya lift off dan biaya penimbunan. Setelah seluruh kewajiban pembayaran tersebut dipenuhi dan kontainer bersiap untuk masuk ke pelabuhan, pengemudi truk yang membawa kontainer tersebut harus sudah memiliki *barcode* CEIR (Cargo Entry Identification Registration) sebagai persyaratan administratif dan operasional, agar kendaraan beserta muatannya dapat memperoleh akses ke area *Container Yard* (CY). Demi menjamin keselamatan kerja dan kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, setiap pengemudi maupun pihak terkait yang berada di area operasional diwajibkan untuk menggunakan alat pelindung diri (APD) secara lengkap dan sesuai ketentuan. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-1 sebagai staff operasional ekspor lapangan:

“Kontainer yang akan masuk ke pelabuhan, PT Dhana Persada Manunggal harus bayar lift on nya dulu baru nanti dapat barcode nya. Sopir wajib membawa barcode CEIR untuk masuk ke pelabuhan. Yang boleh masuk itu, hanya sopir kenek pun gak boleh masuk dan sopir wajib menggunakan APD lengkap” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Selanjutnya, setelah kontainer berhasil melalui proses *gate-in* tahapan berikutnya adalah penimbunan atau penempatan sementara kontainer di *Container Yard* (CY) yang dikelola oleh pihak TPKS. Di area ini, kontainer akan ditata dan disusun sesuai dengan jadwal keberangkatan kapal, jenis muatan, serta nomor urut penempatan berdasarkan sistem pengaturan logistik terminal. Penimbunan ini bertujuan untuk memastikan

kesiapan kontainer sebelum dilakukan proses pemuatan ke atas kapal. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-4 sebagai staff operasional ekspor lapangan:

“Selesai proses *gate in* di terminal, langkah selanjutnya adalah penempatan sementara di CY, yang dikelola langsung oleh Terminal Petikemas Semarang, TPKS. Di sana, kontainer akan diatur dan disusun berdasarkan jadwal kapal berangkat, jenis barang yang dibawa, serta urutan penempatan yang sudah ditentukan” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Proses selanjutnya adalah pemuatan kontainer ke atas kapal (*loading*) yang dilaksanakan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk. PBM bertanggung jawab atas penanganan fisik muatan, termasuk pengangkatan kontainer dari CY ke dermaga, dan selanjutnya ke atas kapal dengan menggunakan peralatan bongkar muat yang tersedia. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-4 sebagai staff operasional ekspor lapangan:

"Kalau kontainer udah siap dan masuk ke jadwal muat kapal, *loading* ke kapal. Yang nanganin itu biasanya. Mereka yang angkat kontainer dari CY ke dermaga, terus dinaikkan ke kapal pakai alat bongkar muat yang ada di terminal. Semua ini dikerjain bareng-bareng antara pihak terminal, pelayaran, dan PBM supaya prosesnya cepat dan posisi kontainernya pas sesuai manifest." (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Proses pengangkutan barang dari gudang pemilik ke gudang di dalam pelabuhan diperkirakan memerlukan waktu sekitar tiga hari, tergantung pada lama proses *stuffing*, kondisi jalan dan kondisi cuaca. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-4 sebagai staff operasional ekspor lapangan:

"Kalau ditanya prosesnya, ya kurang lebih sih sekitar 3 hari ya, bisa molor, tergantung kondisi di lapangan. Yang paling sering bikin terlambat itu biasanya di bagian *stuffing*. Kadang kita masih harus nunggu barang dari mereka yang belum lengkap. Terus faktor lain juga banyak, kayak kondisi jalan, cuaca, atau bahkan truknya sendiri yang kadang-kadang bermasalah." (wawancara, Selasa 13 Mei 2025).

Berdasarkan penjelasan di atas, menyimpulkan proses pengangkutan barang dari gudang milik pemilik barang ke gudang di dalam pelabuhan mencakup beberapa tahapan, yaitu pengambilan kontainer kosong, *stuffing*, *gate in* ke terminal, penimbunan sementara di *Container Yard* (CY), dan akhirnya pemuatan ke atas kapal oleh perusahaan bongkar muat. Seluruh rangkaian kegiatan ini umumnya memerlukan waktu sekitar tiga hari, tergantung pada faktor-faktor seperti durasi *stuffing*, kondisi lalu lintas dan cuaca, serta kondisi armada. Hal ini sejalan dengan Andi (2013) dalam (Putri, 2023) yang menyatakan bahwa perusahaan EMKL memiliki peran penting dalam membantu pemilik barang pada berbagai tahapan proses pengiriman, meliputi pengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan, kegiatan pemuatan barang ke dalam petikemas (*stuffing*), hingga proses penurunan barang dari petikemas (*unstuffing*) di pelabuhan tujuan.

4.2.2 Kendala Dalam Pengiriman Barang Ekspor Melalui Ekspedisi Muatan Kapal

PT Dhana Persada Manunggal

Dalam pelaksanaan proses pengiriman barang ekspor melalui EMKL PT Dhana Persada Manunggal, masih ditemukan beberapa kendala yang

berpotensi menghambat kelancaran operasional, salah satunya adalah keterlambatan pengiriman yang menyebabkan barang terkena *closing time*, yaitu batas waktu terakhir penerimaan kontainer di pelabuhan sebelum keberangkatan kapal; kondisi ini mengakibatkan barang tidak dapat dimuat sesuai jadwal pengapalan yang telah direncanakan. Permasalahan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari narasumber berinisial A5 selaku pelanggan PT Dhana Persada Manunggal:

“Hampir pernah terkena *closing time*, karena ada nya mogok truk diperjalanan. Karena pihak kami, sopir dan PT Dhana Persada Manunggal cepat menanggapi hal tersebut dan akhirnya masih bisa masuk dan tidak terkena *closing time*” (wawancara, Kamis 15 Mei 2025).

Pendapat informan A-5 didukung dengan dari informan A-6 selaku customer PT Dhana Persada Manunggal yang menyatakan bahwa:

“Pernah waktu itu, kami terkena *closing time*, karena adanya penjadwalan *stuffing* yang mana memang memerlukan waktu yang lama. Selain itu, faktor cuaca juga menjadi waktu dalam pengiriman barang menjadi lebih lama” (wawancara, Kamis 15 Mei 2025).

Terdapat sejumlah kendala yang masih dihadapi dan berpotensi menghambat kelancaran operasional. Pertama, dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM), keterbatasan jumlah serta beban kerja yang tinggi. Kedua, kendala pada armada pengangkut, seperti kurangnya ketersediaan truk, kondisi kendaraan yang tidak selalu prima, serta keterlambatan dalam proses pengiriman karena gangguan teknis, sering kali menjadi faktor penghambat pengangkutan kontainer ke pelabuhan. Ketiga, dari segi teknologi dan keempat, faktor cuaca dan kondisi lingkungan, seperti hujan deras, banjir, kemacetan lalu lintas, serta kondisi jalan yang tidak

mendukung, menjadi hambatan eksternal yang kerap menyebabkan keterlambatan pengiriman ke pelabuhan, terutama saat mendekati batas waktu *closing time*.

4.2.2.1 Sumber Daya Manusia

Kendala dalam proses pengiriman barang ekspor yaitu kesalahan yang dilakukan oleh sumber daya manusia dari PT Dhana Persada Manunggal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 menjelaskan bahwa terdapat kesalahan dalam penanganan ekspor yang disebabkan oleh *human error* yaitu kesalahan input data pada Pemberitahuan Ekspor Barang yang termasuk dalam kurangnya keterampilan dasar (ketelitian) dan kurangnya karyawan pada bagian penyelesaian PEB.

“Iya, kadang masih ada human error pas pengisian PEB, misalnya kemarin pada ekspor arang ada kesalahan penginputan dibagian satuan harusnya TNE (Tonase) tapi pengisiannya salah jadi KG (Kilogram). Nah, kalo misal *container* udah masuk gak bisa di notul. Harus pengajuan notul manual di gendhis legi, prosesnya 6 hari” (wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Kurangnya ketelitian dalam proses penginputan data pada dokumen PEB dapat berdampak signifikan terhadap kelancaran prosedur kepabeanan, di mana kesalahan atau ketidaksesuaian data yang tercantum mengakibatkan tertundanya proses verifikasi dan pemeriksaan oleh pihak Bea Cukai, sehingga memperlambat penyelesaian proses *custom clearance* secara keseluruhan dan berpotensi menimbulkan kerugian waktu.

Selain itu, proses penyelesaian COO di PT Dhana Persada Manunggal saat ini menghadapi kendala terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia. Saat ini, seluruh tanggung jawab dan proses administratif yang berkaitan dengan penerbitan COO hanya ditangani oleh satu orang karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 menjelaskan bahwa.

“Kurang nya karyawan pada proses COO itu buat lama juga. Soalnya kadang masih repot kalo lagi banyak permintaan COO”(wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Keterbatasan jumlah karyawan dalam proses pembuatan COO berdampak dalam hal efisiensi waktu, akurasi dokumen, dan pengendalian beban kerja. Dengan semakin meningkatnya *volume* permintaan ekspor dan kompleksitas proses administrasi yang harus diselesaikan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan regulasi, kapasitas satu orang karyawan tentu sangat terbatas dalam menjawab kebutuhan operasional yang dinamis dan menuntut ketepatan tinggi. Kekurangan tenaga kerja tentu berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen ekspor.

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu hambatan dalam pengiriman ekspor barang, baik dari segi kualitas ketrampilan pekerja maupun jumlah tenaga kerja yang tidak mencukupi, sebagai penyebab utama terjadinya keterlambatan pengiriman ekspor barang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Prakoso, 2024) yang memiliki keterkaitan bahwa faktor sumber daya manusia dalam hal ketrampilan karyawan dan

jumlah karyawan yang kurang memadai menjadi faktor terjadinya keterlambatan pengiriman barang.

4.2.2.2 Armada

Jumlah armada yang dimiliki oleh PT Dhana Persada Manunggal saat ini hanya berjumlah lima unit. Keterbatasan jumlah armada internal ini menjadi tantangan tersendiri, khususnya pada saat terjadi lonjakan permintaan pengiriman dari para pelanggan. Kondisi tersebut mengakibatkan kapasitas pengangkutan yang tersedia di dalam perusahaan tidak mencukupi untuk memenuhi seluruh kebutuhan operasional secara optimal. Kurangnya jumlah armada yang tersedia di PT Dhana Persada Manunggal menyebabkan staff trucking harus mencari armada tambahan dari penyedia transportasi pihak ketiga di luar perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 menjelaskan bahwa.

“Disini Cuma punya 5 truk aja, jadinya pada saat lagi banyak permintaan staff *trucking* harus cari truk dari luar. Apalagi di waktu musim musim rame nya seperti lebaran, yang mana harus mempercepat pengiriman barang soalnya kan jalan bakal ditutup untuk truk. Nah, itu truk dari luar juga pasti rame dan susah dapatnya”(wawancara, 13 Mei 2025).

Pendapat informan A-1 didukung dengan dari informan A-4 yang menyatakan bahwa:

“PT Dhana Persada Manunggal punya truk 5. Jadi ya masih cari cari truk dari luar kalo lagi ada banyak permintaan, apalagi kalo misal ada libur panjang dan bakal ada pembatasan truk melintas” (wawancara, 13 Mei 2025).

Dengan pernyataan A-1, dan A-4 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah armada yang tersedia, masih kurang memadai untuk memenuhi

permintaan jika permintaan melonjak. Hal ini tentu, memerlukan waktu tambahan dalam proses pencarian dan koordinasi, tetapi juga menimbulkan risiko keterlambatan pengiriman karena tidak semua armada eksternal memiliki kesiapan operasional yang sama, baik dari segi jadwal keberangkatan, kelayakan kendaraan, maupun pemenuhan dokumen pendukung, sehingga secara keseluruhan memperlambat penanganan dan proses ekspor barang ke pelabuhan.

Kondisi armada yang digunakan kurang memadai sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman barang. Seperti, kerusakan pada mesin, rem, dan patah pada ban yang menyebabkan kemogokan di tengah perjalanan dan diperlukan waktu untuk memperbaikinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 menjelaskan bahwa.

“Nah yang namanya truk sering terkena air asin pasti gampang rusak. Sering terjadi patah di bagian tertentu, bannya copot juga pernah, remnya gak bagus juga pernah. Kadang sopir itu kurang memperhatikan kondisi truk yang menyebabkan ya itu ada beberapa bagian yang keropos. Sopir harus antisipasi sendiri, kadang manggil yang punya atau bengkel terdekat. Kalo misal sampai truk nya lama perbaikan bisa ganti truk. Tapi ya itu konsekuensi nya pasti terjadi keterlambatan dan kena *closing time*” (wawancara, 13 Mei 2025).

Pendapat informan A-1 didukung dengan dari informan A-4 yang menyatakan bahwa:

“Pasti ada kalo masalah transportasi, misal ya itu truk nya mogok karena kadang keberatan. Untuk memperbaikinya pasti membutuhkan waktu, jadi tambah lama. Apalagi misal terjadi kerusakan parah, yang mana harus ganti truk. Itu bisa menyebabkan telat masuk pelabuhan, jadinya bisa kena *closingan*” (wawancara, 13 Mei 2025).

Dengan pernyataan A-1, dan A-4 diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi armada sangat penting dalam pengiriman barang ekspor.

Kemogokan terjadi akibat kurang nya *maintenance* terhadap armada yang digunakan. Hal ini mengakibatkan terlambatnya pengiriman barang sehingga tidak bisa tiba tepat waktu di Pelabuhan, sehingga dapat mengalami penutupan waktu (*closing time*). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Prakoso, 2024) yang memiliki keterkaitan pada faktor armada. Kondisi armada yang kurang memadai menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang menuju pelabuhan.

4.2.2.3 Teknologi

Website Terminal Petikemas Semarang (TPKS), mengalami gangguan sistem. Hal ini mengakibatkan staff operasional dokumen mengalami kesulitan untuk penginputan data guna membuat *job order* dan mendapatkan *barcode*. Kontainer yang dijadwalkan muat pada hari itu menjadi terlambat masuk di pelabuhan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 menjelaskan bahwa.

“Web TPKS kadang masih ada error, jadinya tidak bisa membuat job order dan tidak mendapatkan *barcode* untuk masuk ke pelabuhan. Padahal *container* udah siap, tapi harus nunggu web nya dulu baru bisa bikin barcode dan masuk ke pelabuhan” (wawancara, 13 Mei 2025).

Dengan pernyataan A-3 diatas dapat disimpulkan bahwa gangguan sistem web TPKS dapat menyebabkan terlambatnya kontainer masuk ke pelabuhan.

Gangguan dan komputer *error* pada proses pengiriman barang ekspor juga menjadi kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-2 menjelaskan bahwa.

“Komputer kantor memang seringkali error, tapi kalo dibagian forwarding sih tidak terlalu ganggu karena kadang kebanyakan customer bisa by wa” (wawancara, 13 Mei 2025).

Pendapat informan A-2 didukung dengan dari informan A-3 yang menyatakan bahwa:

“Iya, kadang ada gangguan dikomputernya. Apalagi kalo misal lagi pembuatan *draft* PEB, itu ganggu banget. Jadi harus nunggu IT dulu, atau bisa pakai laptop dulu” (wawancara, 13 Mei 2025).

Pendapat informan A-2 dan A-3 didukung dengan dari informan A-4 yang menyatakan bahwa:

“Ada, tapi gak sering banget. Masih bisa bikin *barcode* lewat HP” (wawancara, 13 Mei 2025).

Dengan pernyataan A-3, A-4, dan A2 diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat gangguan dan *computer error* pada proses pembuatan dokumen yaitu gangguan dan *computer error* pada proses pembuatan *draft* PEB. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sari & et.al, 2022) yang memiliki keterkaitan pada faktor teknologi yaitu gangguan dan *computer error* pada proses pembuatan *draft* PEB.

4.2.2.4 Faktor Cuaca dan Lingkungan

Salah satu faktor utama yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang adalah cuaca. Cuaca yang buruk dan perubahan cuaca yang tidak stabil dan tidak terduga dapat menghentikan pengiriman barang ekspor, menyebabkan keterlambatan pengiriman dan penundaan jadwal pengiriman barang sehingga dapat terkena *closing time*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 menjelaskan bahwa.

“Kalo faktor cuaca sih pasti ngaruh ya, apalagi kalo hujan deras pasti proses *stuffing* juga terhambat. Selain itu, waktu pengiriman ke pelabuhan juga pasti truk bakal berhenti dulu sebentar jika hujan badai, nunggu agak reda. Nah, itu juga bakal ngaruh ke lama perjalanan, sedangkan udah ada jam nya untuk masuk ke pelabuhan, Itu juga salah satu penyebab terkena *closing time*. Misal banjir angin besar, semua aktifitas di pelabuhan terhenti. Semua truk juga gak bisa masuk pelabuhan” (wawancara, 13 Mei 2025).

Pendapat informan A-1 didukung dengan dari informan A-4 yang menyatakan bahwa.

“Misal hujan besar ya itu juga bisa jadi kendala pas *stuffing*, bikin tambah lama waktu muatnya. Waktu diperjalanan kalo misal hujan besar, biasanya demi keamanan sopir milih berhenti sebentar. Apalagi kalo terkena banjir, truk jadi sulit gerak dan terjebak. Ya mesti perjalanan nya semakin lama untuk masuk ke pelabuhan” (wawancara, 13 Mei 2025).

Dengan pernyataan A-1 dan A-4, dapat disimpulkan bahwa keadaan cuaca ekstrem, seperti hujan badai bahkan banjir dapat mengganggu pengiriman barang menuju pelabuhan. Menyebabkan truk terhenti dan terjebak jika terkena banjir, sehingga dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman. Akibatnya, pengiriman barang dapat terkena *closing time*. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Jaelani & et.al, 2024) yang memiliki keterkaitan pada faktor cuaca yang menjadi faktor keterlambatan dalam pengiriman barang. Aktivitas pengiriman barang ekspor dapat berhenti sehingga jadwal pengiriman akan mundur dari waktu yang telah direncanakan.

4.2.3 Dampak Terjadinya *Closing Time* pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT Dhana Persada Manunggal

Closing time merujuk pada batas waktu terakhir yang telah ditetapkan oleh pihak pelayaran atau terminal peti kemas (TPKS) untuk menerima kontainer yang akan dimuat ke dalam kapal. Dengan kata lain, *closing time* menandai waktu penutupan penerimaan kontainer ekspor, di mana seluruh proses administrasi, dokumen, dan *gate-in* kontainer harus telah diselesaikan sebelum waktu tersebut berakhir. Sesuai dengan apa yang disampaikan A-1 sebagai staff operasional ekspor lapangan:

“Pernah bahkan ya bisa dibilang sering, bisa 1-5 kali sebulan. Ya jelas timbul biaya dan harus ganti kapal kalo misal pembatalan DO itu juga biaya pastinya. Ya yang rugi pasti kita sebagai EMKL yang membayar dulu, eksportir” (wawancara, 13 Mei 2025).

Pendapat informan A-3 didukung dengan dari informan A-1 yang menyatakan bahwa.

“Sering lah, lumayan. Tetep kena biaya, kalo dari tpks 832.500, meskipun nanti emang *open closing*. EMKL pasti bayar denda dulu” (wawancara, 13 Mei 2025).

Apabila sebuah kontainer tidak berhasil masuk atau melakukan proses *gate-in* sebelum batas waktu *closing time* berakhir, maka kontainer tersebut secara otomatis akan dianggap mengalami keterlambatan. Dalam kondisi ini, PT Dhana Persada Manunggal harus melakukan prosedur yang disebut dengan '*open closing*', yaitu memastikan bahwa data kontainer yang bersangkutan telah tercatat di sistem dan statusnya terbuka untuk pelaporan serta pemrosesan lebih lanjut, sehingga dapat diakses oleh sistem pelabuhan

dan operator terminal. Salah satu konsekuensi langsung yang harus dihadapi adalah dikenakannya denda atau biaya tambahan oleh pihak Terminal Petikemas Semarang (TPKS). Selain itu, keterlambatan dalam proses pengiriman yang berkaitan dengan waktu *closing time* juga berpotensi menimbulkan dampak lanjutan berupa keharusan untuk melakukan penjadwalan ulang pengiriman dengan menggunakan kapal lain sebagai pengganti kapal sebelumnya yang telah melewati batas waktu operasional. Proses pergantian kapal ini tentu saja tidak hanya memerlukan penyesuaian jadwal, tetapi juga mengakibatkan perubahan dokumen pengiriman, di mana pihak terkait diwajibkan mengurus ulang dokumen *Delivery Order* (DO) yang sebelumnya telah disesuaikan dengan jadwal pengapalan awal. Kondisi ini secara langsung menyebabkan terjadinya tambahan waktu, tenaga, serta biaya yang tidak sedikit, sehingga berpengaruh terhadap efisiensi operasional perusahaan.

Lebih jauh lagi, jika perusahaan atau pihak eksportir secara berulang kali mengalami keterlambatan hingga melewati waktu *closing time*, hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif dari berbagai pihak yang terlibat, termasuk agen pelayaran, otoritas pelabuhan, dan bahkan konsumen atau penerima barang di negara tujuan. Reputasi perusahaan akan tercoreng karena dianggap tidak profesional, kurang memiliki manajemen waktu yang baik, dan tidak mampu memenuhi tenggat waktu operasional yang telah disepakati. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh yang memiliki kesamaan pada faktor cuaca yang menjadi faktor

keterlambatan dalam pengiriman barang. Aktivitas pengiriman barang ekspor dapat berhenti sehingga jadwal pengiriman akan mundur dari waktu yang telah direncanakan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Aminah, 2024) yang memiliki keterkaitan dampak terkena *closing time* yaitu harus membayar denda pinalti kepada pihak Pelabuhan.

4.3 Output Penelitian Terapan

Output dari penelitian yang berjudul "*Analisis Prosedur Pengiriman Barang melalui Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT Dhana Persada Manunggal*" berupa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), yang disusun sebagai pedoman sistematis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pengiriman barang. Mengacu pada pendapat Hartatik (2014) dalam (Nabilla & Hasin, 2022), SOP ini berfungsi tidak hanya sebagai alat untuk mempercepat dan menyederhanakan pelaksanaan tugas-tugas tim, tetapi juga membantu mengidentifikasi hambatan dalam proses kerja secara transparan, membentuk kedisiplinan kerja karyawan, serta memberikan arahan dan struktur yang jelas bagi pelaksanaan pekerjaan rutin.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	Nomor	
	Prosedur Pengiriman Barang Ekspor Melalui Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT Dhana Persada Manunggal	Dibuat	Ilma Kamaliyah Az Zahro
		Tanggal Pembuatan	01/06/2025
TUJUAN SOP ini disusun untuk memastikan proses pengiriman barang ekspor melalui ekspedisi muatan kapal laut berjalan efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku demi kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional PT Dhana Persada Manunggal.			

RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh proses pengiriman barang ekspor yang menggunakan layanan ekspedisi muatan kapal laut yang dikelola oleh PT Dhana Persada Manunggal, mulai dari penerimaan barang hingga pengiriman ke pelabuhan tujuan.

DEFINISI

- Ekspedisi Muatan Kapal Laut: Pengiriman barang ekspor menggunakan kapal laut sebagai moda transportasi utama.
- Dokumen Ekspor: Dokumen yang diperlukan untuk proses ekspor, seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading*, dan dokumen kepabeanan.

PROSEDUR KERJA

NO	PROSES	ESTIMASI WAKTU	CATATAN
1	Pemberian pekerjaan dari eksportir ke EMKL Tindakan : Eksportir menghubungi bagian Marketing untuk mengajukan permintaan pengiriman barang ekspor. Dalam pengajuan tersebut, eksportir wajib menyerahkan dokumen berupa <i>Shipping Instruction</i> (SI), <i>Invoice</i> , dan <i>Packing List</i> final. Tanggung Jawab : Eksportir	0,5 Hari	Eksportir harus menyerahkan dokumen dan instruksi lengkap sejak awal
2	Penerimaan & pengecekan SI oleh CSO Freight Forwarding Tindakan: CSO Freight Forwarding wajib melakukan verifikasi ulang terhadap kelengkapan dan keakuratan dokumen yang diterima, <i>Shipping Instruction</i> (SI), <i>Invoice</i> , dan <i>Packing List</i> . Tanggung Jawab : EMKL (CSO Freight Forwarding)	0,5 Hari	EMKL harus segera memverifikasi kelengkapan dokumen
3	Pengajuan SI ke shipping line Tindakan: Pastikan dokumen sesuai, CSO Freight Forwarding melakukan pengecekan ketersediaan ruang kapal melalui sistem	0,5 Hari	Booking space kapal harus segera dilakukan setelah SI diterima

	atau situs resmi agen pelayaran. Apabila ruang kapal tersedia dan sesuai dengan kebutuhan pengiriman, maka dilakukan pemesanan ruang kapal (<i>booking space</i>) sesuai jadwal yang telah ditentukan. Tanggung Jawab : EMKL (CSO <i>Freight Forwarding</i>)		
4	Penerbitan <i>Delivery Order</i> Tindakan: Agen pelayaran memberikan konfirmasi <i>booking</i> secara resmi dan menerbitkan <i>Delivery Order</i> (DO) sebagai bukti pemesanan ruang muat kapal telah diterima dan disetujui. Tanggung Jawab: <i>Shipping Line</i>	0,5 hari	Komunikasi aktif dengan shipping line agar DO cepat diterbitkan
5	Pengecekan Kontainer Tindakan: Bagian operasional membawa salinan <i>Shipping Instruction</i> (SI) dan <i>Delivery Order</i> (DO) ke depo untuk melakukan pengecekan terhadap kontainer yang akan digunakan dan memastikan bahwa kontainer yang tersedia sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh pihak eksportir, seperti ukuran, kondisi fisik, serta kebersihan kontainer. Tanggung Jawab: EMKL (Operasional Ekspor Lapangan)	0,25 hari (2-3 jam)	Jadwalkan pengecekan lebih awal untukantisipasi kendala teknis
6	Pengangkutan Kontainer Kosong ke Gudang Eksportir Tindakan: a. Sopir wajib melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap kondisi truk yang akan digunakan. Pemeriksaan ini mencakup pengecekan fisik kendaraan seperti kondisi ban, rem, lampu, sistem kemudi, serta kelengkapan dokumen kendaraan dan surat jalan. Maka selanjutnya dapat dilakukan pengambilan kontainer di depo kontainer. b. Mengatur pengiriman kontainer tepat waktu.	0,5 – 1 Hari	Koordinasi dengan transporter minimal 1 hari sebelumnya

	Tanggung Jawab: EMKL (Driver)		
7.a	Stuffing Tindakan: Menyiapkan barang dan tenaga kerja <i>stuffing</i> Tanggung Jawab: Eksportir	0,75 Hari	Barang dan dokumen sudah siap sebelum kontainer datang
7.b	Pengajuan PEB di Website CEISA 4.0 Tindakan: Selama proses <i>stuffing</i> berlangsung, bagian operasional ekspor bertugas untuk mengajukan dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) kepada pihak Bea Cukai melalui sistem CEISA 4.0. Tanggung Jawab: EMKL (Operasional Ekspor Dokumen)	0,25 Hari (2-3 jam)	Pastikan semua data dan dokumen telah lengkap.
8	Penerbitan Nota Pelayanan Ekspor (NPE) Tindakan: Bea Cukai melakukan proses verifikasi dan pemeriksaan terhadap data dan dokumen yang telah diunggah. Pemeriksaan ini mencakup kesesuaian informasi antara dokumen PEB, <i>invoice</i> , <i>packing list</i> , serta dokumen pendukung lainnya. Apabila seluruh dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, maka sistem secara otomatis menerbitkan respon NPE (Nota Pelayanan Ekspor) sebagai bukti bahwa pengajuan ekspor telah disetujui. Tanggung Jawab: Bea Cukai	0,25 – 0,5 Hari	Pastikan data PEB valid untuk mempercepat persetujuan NPE
9	Pembuatan Job Order Tindakan: Pembuatan <i>job order</i> melalui sistem Terminal Petikemas Semarang (TPKS) dengan mengakses portal resmi TPKS. Data yang dimasukkan harus sesuai dengan informasi dalam NPE, termasuk nomor kontainer, jadwal kapal, dan data pengiriman lainnya. Tanggung Jawab: EMKL (Operasional Ekspor Dokumen)	0,25 Hari	Job order dibuat segera setelah NPE diterima

10	Gate in kontainer ke pelabuhan Tindakan: Sopir truk yang membawa wajib melakukan pemindaian <i>barcode</i> CEIR sebagai bukti bahwa kontainer telah didaftarkan dan memenuhi syarat untuk memasuki area pelabuhan. Tanggung Jawab : KSOP & EMKL (Driver)	0,25 Hari	Pastikan kelengkapan dokumen dan tidak terlambat dari jadwal cut-off.
11	Penimbunan di Container Yard (CY) Tindakan: Penempatan kontainer sesuai dengan jadwal kapal Tanggung Jawab: TPKS	0,5 – 1 Hari	Pastikan jadwal kapal telah dikonfirmasi dan ruang CY tersedia
12	Pemuatan kontainer ke atas kapal Tindakan: Proses loading sesuai rencana muat (loading plan) Tanggung Jawab: PBM	0,5 Hari	Koordinasi dengan terminal agar muat sesuai dengan loading plan dan jadwal <i>cut-off</i>
13	Penerbitan Bill of Lading (B/L) Tindakan: Shipping Line menerbitkan dokumen pengangkutan resmi <i>Bill of Lading</i> (B/L). Tanggung Jawab: Shipping Line	0,5 Hari	Dokumen harus lengkap untuk mempercepat penerbitan B/L
14	Pengajuan Certificate of Origin (COO) Tindakan: Pengajuan <i>Certificate of Origin</i> (COO) secara daring melalui platform Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA) menggunakan sistem E-SKA. Jika seluruh data dan persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, maka sistem akan menerbitkan dokumen COO sebagai tanda bahwa permohonan telah disetujui. Tanggung Jawab: DISPERINDAG & EMKL (Operasional Ekspor Dokumen)	1 Hari	Persiapkan dokumen COO sejak awal agar dapat diajukan segera setelah B/L diterbitkan

Gambar 4. 7 SOP Pengiriman Barang Ekspor di PT Dhana Persada Manunggal

Sumber: Data Lapangan Diolah Peneliti, 2025