

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan PT Dhana Persada Manunggal Semarang

PT Dhana Persada Manunggal Semarang merupakan perusahaan logistik internasional yang menyediakan berbagai jasa pelayanan untuk menunjang proses pengiriman global. Beberapa layanan yang ditawarkan mencakup Pengurusan Jasa Kepabeanaan (PPJK), *undername export dan import*, layanan *trucking*, pergudangan, serta layanan forwarding untuk transportasi jalur laut dan udara.



Gambar 4. 1 Logo PT. Dhana Persada Manunggal

Sumber: PT. Dhana Persada Manunggal, 2025

PT Dhana Persada Manunggal merupakan hasil dari penggabungan perusahaan PT Anisnusa Persada Semarang sebagai agen pengiriman *Contship Container Lines* pada tahun 1990-an. Pada tahun 1997, Indonesia mengalami krisis moneter dan ekonomi yang mengakibatkan pengambilalihan seluruh aset PT. Aset Anisnusa Persada di Semarang, yang kemudian berganti nama menjadi PT. Dhana Persada Manunggal.

Terhitung sejak tahun 1997, PT Dhana Persada Manunggal telah mengarahkan fokusnya pada bisnis pengiriman barang, terutama pada muatan peti kemas, guna memenuhi kebutuhan pelanggan serta mempermudah proses dokumentasi dan operasional dalam penanganan bea cukai. Selanjutnya, pada pertengahan tahun 1998 mendirikan izin lokal untuk Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang bergerak di bidang ekspor dan impor, pada waktu yang sama juga dilakukan pembelian saham PT Arya Manggala Contena yang merupakan perusahaan depot *container*. Hingga tahun 1999, bisnisnya berkembang dan meluas hingga ke produk industri rumah tangga, terutama *furniture* yang diekspor, serta dry bag yang diimpor yang berfungsi sebagai bahan pengering yang efektif untuk melindungi dari kelembaban yang merugikan. Pada tahun 2000 PT Dhana Persada memperluas usahanya dengan membeli beberapa truk trailer untuk mengangkut kargo sendiri guna mengatasi masalah selama pengiriman kontainer dari pengirim atau penerima ke depot kontainer atau pabrik.

PT Dhana Persada Manunggal adalah salah satu perusahaan *forwarder* terkemuka di Semarang yang menyediakan layanan pengurusan logistik untuk seluruh proses pengurusan dokumen, pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan

barang ekspor maupun impor melalui transportasi multimoda baik melalui transportasi laut, udara, maupun darat. Perusahaan ini didirikan pada 31 Desember 2009 di Semarang, Jawa Tengah, oleh Bapak Supriyono, yang menjabat sebagai direktur PT Dhana Persada Manunggal. PT Dhana Persada Manunggal juga merupakan anggota dari Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI) dan telah resmi terdaftar sejak tahun 2010.

4.1.2 Visi dan Misi PT Dhana Persada Manunggal Semarang

4.1.2.1 Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan logistik yang unggul dan berkualitas dalam melayani pelanggan

4.1.2.2 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 Lokasi Perusahaan

Perusahaan yang menjadi tempat penulis melaksanakan magang adalah PT Dhana Persada Manunggal yang berlokasi di JL. Lingkar Tanjung Mas, No. A, RW.3, Panggung Lor, Kec. Semarang Utara, Kota Semarang, Jawa Tengah 50177.

4.1.4 Produk Jasa

Jasa yang ditawarkan oleh PT Dhana Persada Manunggal diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Agen Pengiriman

PT Dhana Persada Manunggal telah menjalin kemitraan dengan perusahaan pelayaran guna melayani kebutuhan muatan kapal di pelabuhan, sehingga memungkinkan pelanggan memperoleh tarif yang terjangkau untuk pengiriman jarak jauh serta layanan ekspedisi di berbagai rute.

2. *Sea and Air Freight Forwarding*

PT Dhana Persada Manunggal menyediakan layanan pengangkutan melalui laut dan udara yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dalam pengiriman kargo, serta menyediakan pengiriman dalam skala besar maupun kecil dengan biaya yang lebih ekonomis.

3. Pergudangan

PT Dhana Persada Manunggal menyediakan solusi terpadu untuk berbagai kebutuhan penyimpanan dan distribusi dilengkapi dengan sistem manajemen gudang yang komprehensif.

4. Jasa Pengurusan Kepabeanan/PPJK

PT Dhana Persada Manunggal menyediakan layanan pengurusan serta berbagai hal yang berkaitan dengan seluruh proses kepabeanan secara

cepat dan efisien, didukung oleh sertifikasi yang telah dimiliki.

5. *Undername Export Import*

PT Dhana Persada Manunggal memiliki lisensi yang terdaftar secara resmi di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta memiliki izin resmi untuk menjalankan aktivitas ekspor.

6. Angkutan Truk

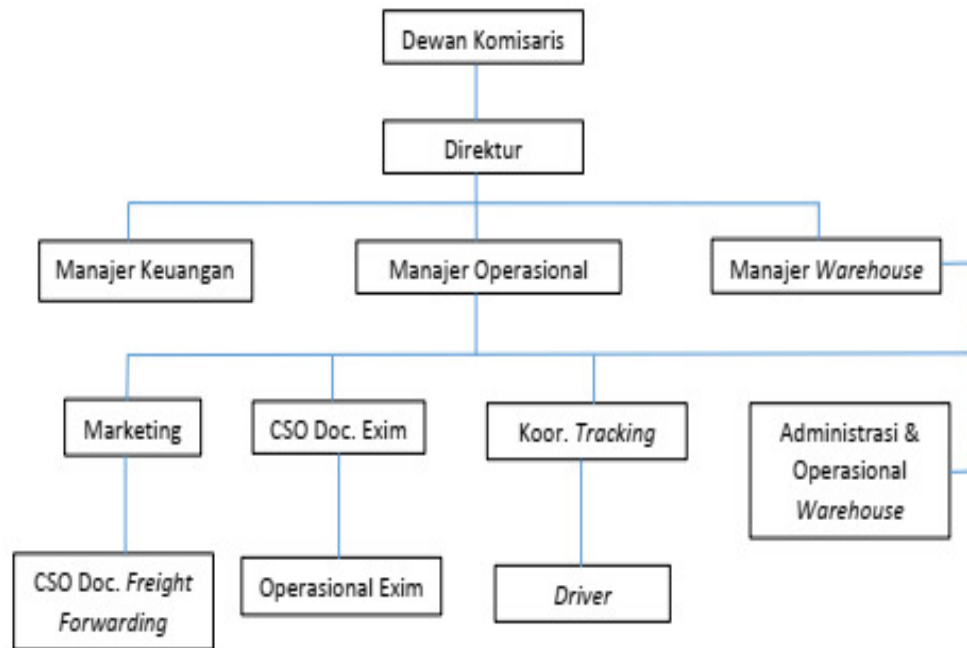
PT Dhana Persada Manunggal menyediakan layanan truk untuk pengiriman kargo melalui jalur darat di wilayah Indonesia, yang mencakup layanan penjemputan dan pengiriman serta layanan distribusi kargo.

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT. Dhana Persada Manunggal menggunakan model garis, yang dinilai lebih efisien dan cocok dengan skala perusahaan yang relatif kecil. Dalam struktur ini, Dewan Komisaris menduduki posisi tertinggi sebagai pengambil keputusan utama serta pengawas jalannya operasional perusahaan. Tugas strategis dan pengawasan menyeluruh menjadi tanggung jawab utama para komisaris. Di bawahnya, Direktur berperan dalam menerapkan berbagai keputusan yang telah ditetapkan, dengan tanggung jawab penuh terhadap pelaksanaannya. Pada level operasional, tanggung jawab berada di tangan para manajer, yang mengatur aktivitas harian serta membimbing tim mereka guna mencapai target perusahaan secara optimal. Setiap tingkatan dalam struktur ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, sehingga mampu menciptakan kerja sama yang harmonis untuk menunjang keberhasilan perusahaan. Adapun berikut ini

merupakan bagan struktur organisasi bagian *Freight Forwarding* atau EMKL di PT.

Dhana Persada Manunggal:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Dhana Persada Manunggal

Sumber: Dokumen Organisasi PT. Dhana Persada Manunggal, 2025

4.1.6 Deskripsi Tugas dan Wewenang

Berikut merupakan tugas dan wewenang tiap-tiap bagian pada PT Dhana Persada Manunggal:

1. Dewan Komisaris
 - a. Bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

- b. Memastikan bahwa kebijakan dan keputusan manajemen sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kepentingan pemegang saham.
- 2. Direktur
 - a. Bertanggung jawab penuh atas perencanaan strategis dan pelaksanaan operasional perusahaan.
 - b. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan perusahaan agar selaras dengan visi dan misi perusahaan.
 - c. Menjalin hubungan bisnis dengan mitra strategis, pelabuhan, dan instansi terkait.
- 3. Manajer Keuangan
 - a. Mengelola seluruh aspek keuangan perusahaan, termasuk perencanaan anggaran, pencatatan akuntansi, dan pelaporan keuangan.
 - b. Mengawasi proses pembayaran, penagihan, dan pengelolaan arus kas perusahaan.
- 4. Manajer Operasional
 - a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional harian EMKL, baik ekspor, impor, maupun pengiriman dalam negeri.
 - b. Menjamin kelancaran alur dokumen, pergerakan kontainer, serta koordinasi antara tim operasional dan pihak eksternal.
- 5. Manajer *Warehouse*
 - a. Bertanggung jawab atas pengelolaan gudang termasuk penerimaan,

penyimpanan, dan pengeluaran barang.

- b. Memastikan bahwa sistem administrasi gudang berjalan efektif dan efisien, serta stok barang terdokumentasi dengan baik.

6. *Marketing*

- a. Mempromosikan layanan EMKL kepada pelanggan potensial dan menjaga hubungan dengan pelanggan lama.
- b. Melakukan negosiasi tarif jasa ekspedisi dan memastikan kepuasan pelanggan.

7. *CSO Doc. Freight Forwarding*

- a. Menangani dokumen pengiriman barang domestik dan internasional (non-ekspor-impor), termasuk dokumen muatan dan manifest.
- b. Berkoordinasi dengan mitra transportasi dan pelabuhan untuk memastikan kelancaran pengiriman barang.

8. *CSO Doc. Exim*

- a. Bertanggung jawab atas pengurusan dan penyusunan dokumen ekspor-impor, seperti PEB, COO, *Invoice*, *Packing List*.
- b. Memastikan seluruh dokumen ekspor-impor sesuai dengan ketentuan regulasi dan persyaratan pelanggan.

9. *Operasional Exim*

- a. Menangani kegiatan fisik pengangkutan dan pemindahan barang ekspor-impor, termasuk pengawasan *gate-in* dan *gate-out* kontainer.

- b. Berkoordinasi dengan pelabuhan, shipping line, dan instansi pemerintah seperti Bea Cukai.

10. Koordinator *Tracking*

- a. Memantau dan memastikan pergerakan kontainer dari dan ke pelabuhan berjalan sesuai jadwal.
- b. Memberikan *update* posisi barang kepada pelanggan dan divisi terkait.

11. *Driver*

- a. Mengoperasikan truk pengangkut kontainer dan memastikan barang sampai ke pelabuhan atau ke tempat tujuan dengan aman dan tepat waktu.
- b. Mematuhi prosedur keselamatan dan regulasi lalu lintas serta menjaga kondisi kendaraan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Proses Penanganan Dokumen Ekspor Arang Kelapa pada PT Dhana

Persada Manunggal Semarang

Dalam kegiatan ekspor, kelengkapan dan ketepatan dokumen menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan oleh setiap pelaku usaha, termasuk perusahaan jasa ekspor. PT Dhana Persada Manunggal Semarang sebagai penyedia jasa EMKL memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran proses administrasi ekspor arang kelapa. Secara umum, tahapan penanganan dokumen ekspor di PT Dhana Persada Manunggal Semarang telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006

tentang Kepabeanan. Dalam undang-undang tersebut, khususnya pada pasal yang mengatur kegiatan ekspor, dinyatakan bahwa barang yang akan diekspor wajib diberitahukan kepada pihak Bea dan Cukai melalui dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengurusan dokumen ekspor atau Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), PT Dhana Persada Manunggal bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh dokumen yang diperlukan, seperti PEB, *invoice*, *packing list*, dan dokumen pendukung lainnya, telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam praktiknya, proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal Semarang melalui beberapa tahapan, dimana tahapan tersebut dimulai dari proses eksportir menghubungi bagian *customer service forwarding* untuk meminta penanganan ekspor dengan mengirimkan dokumen ekspor hingga pihak PT Dhana Persada Manunggal mengirimkan dokumen-dokumen final ke eksportir sebagai persyaratan yang digunakan untuk ekspor arang. Dalam melakukan penanganan dokumen ekspor arang perusahaan tidak memiliki standar operasional prosedur, sehingga proses penanganan dokumen ekspor di PT Dhana Persada Manunggal dilakukan sesuai kebiasaan yang sudah berlangsung di perusahaan. Berikut ini merupakan pernyataan informan Q-2 selaku *customer service forwarding*:

“Kalau SOP secara tertulis mengenai penanganan dokumen ekspor itu ga ada ya, ya dilakukan sesuai dengan kebiasaan yang sudah berlangsung aja.”
(Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Pernyataan Q-2 juga diperkuat oleh pernyataan Q-3 selaku staf dokumen SI dan B/L yang menyatakan bahwa:

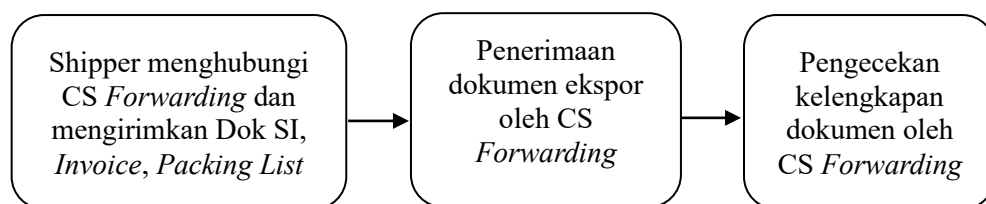
“SOP tertulis kita engga ada, udah jadi kebiasaan jadi tinggal ngikutin alur yang udah ada aja.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Hal ini juga sesuai dengan pernyataan dari informan Q-4 selaku staf dokumen COO:

“Kalau untuk SOP secara formal dan tertulis sih engga ada. Prosesnya ya sudah seperti alur yang biasanya aja.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Berdasarkan penjelasan tersebut, proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal dilakukan sesuai dengan alur penanganan dokumen ekspor karena perusahaan tidak memiliki SOP sesuai landasan perusahaan. Adapun alur penanganan dokumen ekspor yang dilakukan PT Dhana Persada Manunggal melibatkan tahapan mulai dari penerimaan dokumen SI dan IPL, pengurusan dokumen pendukung seperti SHTCOA dan Vanning, hingga penyusunan dokumen ekspor seperti PEB, Pengurusan B/L dan COO yang semuanya dikirim ke eksportir setelah lengkap. Berikut ini adalah alur proses penanganan dokumennya secara lebih jelas:

1. Tahap Persiapan



Gambar 4.3 Tahapan Persiapan

Tahap persiapan dimana pada tahap persiapan ini *shipper* atau eksportir akan menghubungi bagian *CS forwarding* PT Dhana Persada Manunggal melalui e-mail terlebih dahulu dengan memberitahukan tujuan pengiriman

dan mengirimkan dokumen *Shipping Instruction*, *Invoice*, dan *Packing list*. Terdapat dua mekanisme penerimaa dokumen ekspor yang dilakukan oleh PT Dhana Persada Manunggal, yaitu dikirim melalui *email* atau melalui *WhatsApp* kepada staf CS *forwarding*. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh informan Q-2 selaku staf CS:

“Tahap awalnya tu nanti si *shipper* bakal hubungi saya selaku CS *forwarding* PT Dhana Persada Manunggal dulu lewat *email*. Di situ mereka ngasih info soal tujuan pengiriman dan juga ngirim dokumen kayak *Shipping Instruction*, *Invoice*, sama *Packing List*. Nah, buat ngirim dokumennya, ada dua cara yang bisa dipakai bisa lewat e-mail atau langsung kirim via *WhatsApp* ke saya.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Setelah penerimaan dokumen oleh CS *forwarding*, maka selanjutnya yaitu dilakukan pengecekan oleh CS *forwarding* mengenai kelengkapan dokumen yang dikirim. Pengecekan kelengkapan dokumen dilakukan dengan cara mencocokkan data pada *Shipping Instruction* dengan data pada dokumen *Invoice* dan dan *Packing List*. Seperti yang disampaikan oleh informan Q-2 selaku staf CS *forwarding*:

“Setelah menerima dokumen, selanjutnya di cek dulu kelengkapan dokumennya, cocokin data yang ada di *Shipping Instruction* sama data di *Invoice* dan *Packing List*.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

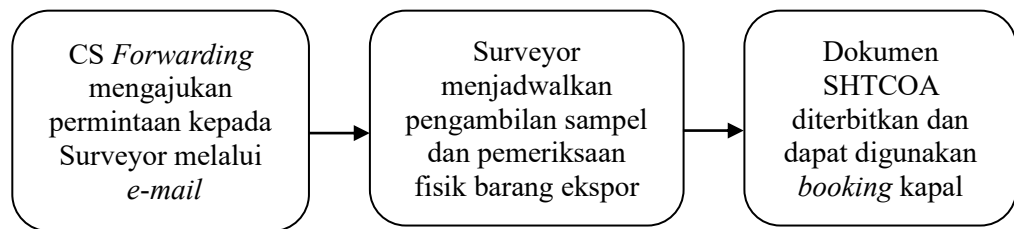
2. Tahap Pengajuan Pembuatan Dokumen

1.) Sebelum keberangkatan kapal

Sebelum barang ekspor diberangkatkan, terdapat serangkaian proses penanganan dokumen yang harus diselesaikan oleh pihak PT Dhana Persada

Manunggal selaku penyedia jasa pelayanan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), yaitu:

a. Proses Penanganan SHTCOA



Gambar 4.4 Tahapan Penanganan SHTCOA

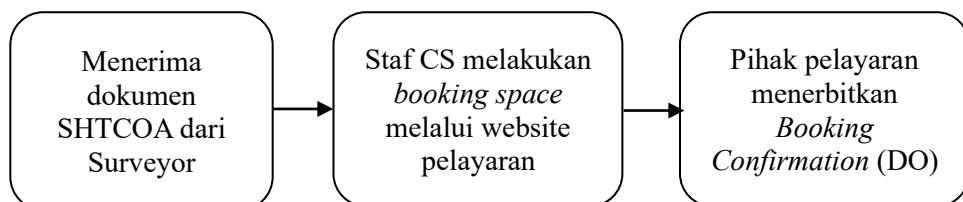
SHTCOA adalah dokumen gabungan yang terdiri dari *Surat Heat Treatment* (SHT) dan *Certificate of Analysis* (COA), yang menjadi salah satu syarat penting dalam kegiatan ekspor. Dokumen ini memberikan bukti bahwa suatu produk telah melewati proses perlakuan panas (*heat treatment*) guna memastikan keamanan dan kualitas produk (SHT), serta telah dilakukan pengujian di laboratorium resmi dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas produk sesuai dengan standar yang ditentukan (COA).

Sebelum melakukan *booking space* kapal ke pihak pelayaran, untuk komoditas arang kelapa dibutuhkan dokumen SHTCOA. Proses pengurusan dokumen ini dimulai dari permintaan pengajuan yang dilakukan oleh *Customer Service Forwarding* PT Dhana Persada manunggal melalui *email* kepada pihak ketiga yaitu surveyor dengan melampirkan dokumen pendukung seperti *Invoice* dan *Packing List* untuk diverifikasi. Setelah pengajuan dikirim, pihak *surveyor* akan

menjadwalkan pengambilan sampel untuk dilakukan pemeriksaan fisik terhadap barang ekspor. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa arang kelapa yang akan diekspor memenuhi standar keamanan dan kesehatan tumbuhan yang berlaku di negara tujuan. Jika barang dinyatakan layak, maka dokumen SHTCOA akan diterbitkan dan dapat langsung digunakan untuk proses *booking* kapal. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan Q-2 selaku staff CS:

"Biasanya, kalau mau ngurus dokumen SHTCOA, saya yang ngajuin dulu lewat e-mail ke pihak surveyor. Di *email* itu saya lampirin dokumen kayak *invoice* sama *packing list* biar mereka bisa verifikasi dulu. Setelah itu, dari pihak surveyor bakal ngatur jadwal buat ambil sampel barangnya. Mereka datang buat cek fisik arang kelapa yang mau diekspor, soalnya barang itu harus sesuai standar keamanan dan kesehatan dari negara tujuan. Nah, kalau barangnya udah dicek dan dinyatakan layak, dokumen SHTCOA-nya langsung diterbitkan. Dokumen itu nanti kita pakai buat lanjut ke proses booking kapal." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

b. Proses Penanganan *Delivery Order*



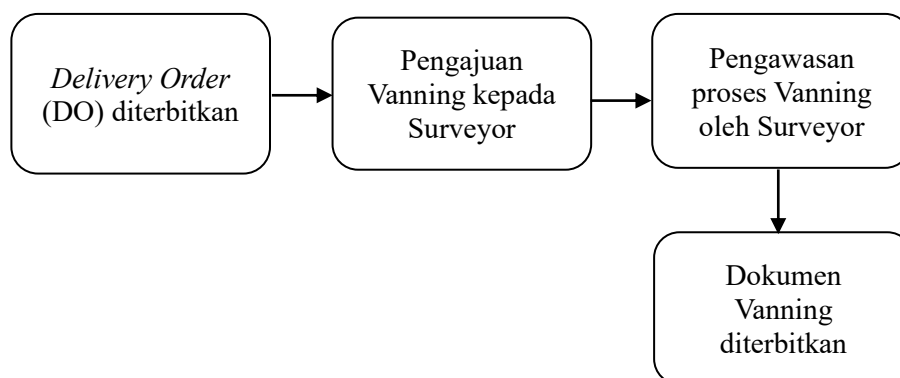
Gambar 4.5 Tahapan Penanganan *Delivery Order*

Delivery Order (DO) adalah dokumen yang diterbitkan oleh pelayaran yang menyatakan bahwa permintaan pemesanan ruang muat (*booking sapce*) pada kapal telah diterima dan disetujui oleh pihak pelayaran.

Setelah dokumen SHTCOA terbit, langkah selanjutnya adalah *book space* ke pihak pelayaran. Staff CS akan melakukan pemesanan *space* kapal melalui website resmi dari *shipping line* yang dituju misalnya seperti pelayaran MSC menggunakan website MyMSC, dengan mengacu pada data yang tercantum dalam dokumumen SI, *Invoice*, *Packing List*, dan SHTCOA. Setelah booking berhasil dilakukan, pihak pelayaran akan menerbitkan *Booking Confirmation (Delivery Order)* yang berisi detail jadwal keberangkatan kapal di negara asal dan tiba kapal dinegara tujuan , nama kapal (*vessel*) dan nomor kapal (*voyage*), *open* dan *closing container yard*. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan Q-2:

"Setelah dokumen SHTCOA keluar, saya langsung booking space ke pelayaran. Biasanya saya booking lewat website resminya *shipping line* yang kita tuju misal MSC pakai MyMSC, pakai data dari *Shipping Instruction (SI)*, *Invoice*, *Packing List*, sama SHTCOA juga. Kalau udah berhasil di-*booking*, pihak pelayaran bakal ngirimin *Booking Confirmation (Delivery Order)*. Di situ ada info lengkap kayak jadwal keberangkatan kapal dari negara asal, kapan kapalnya sampai di negara tujuan, terus ada juga nama kapalnya (*vessel*), nomor kapalnya (*voyage*), sama jadwal *open* dan *closing container yard*-nya." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

c. Proses Penanganan Vanning



Gambar 4.6 Tahapan Penanganan Vanning

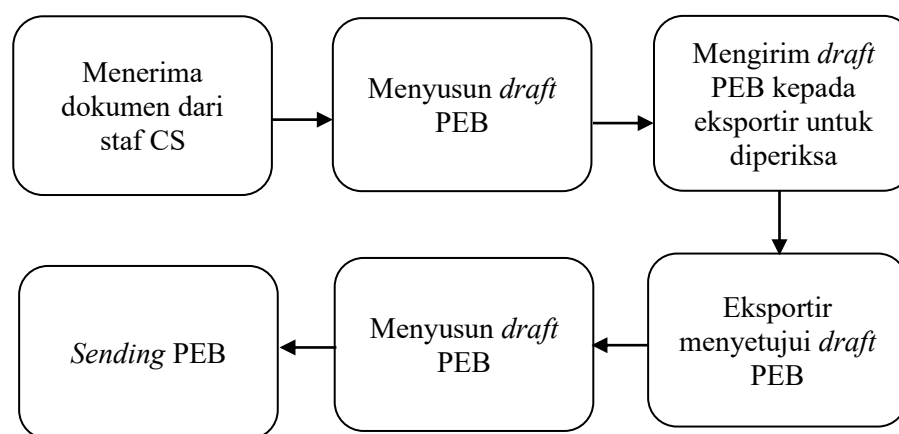
Vanning adalah dokumen yang memuat hasil pemeriksaan dan pengawasan proses pengisian muatan ke dalam kontainer (*stuffing*). Dokumen ini mencatat detail proses *stuffing*, seperti waktu dan lokasi pengisian, jumlah dan jenis barang yang dimuat, kondisi kemasan, serta cara penataan barang di dalam kontainer.

Proses Vanning dimulai setelah dokumen *Delivery Order* (DO) diterbitkan oleh pihak pelayaran. DO ini menjadi syarat utama untuk dapat mengajukan permohonan Vanning kepada pihak ketiga, yaitu surveyor. Pengajuan permohonan Vanning dilakukan oleh staf *Customer Service* melalui *email* yang dikirimkan kepada surveyor, disertai dengan dokumen pendukung seperti *Invoice*, *Packing List*, dan DO. Setelah menerima permohonan tersebut, surveyor akan datang ke lokasi pemuatan barang ke kontainer yang berada di gudang milik eksportir untuk melakukan pengawasan terhadap proses Vanning. Pengawasan ini mencakup pemeriksaan kondisi fisik barang, penataan barang di dalam kontainer, serta penyegelan kontainer.

Setelah Vanning selesai dilakukan, surveyor akan menerbitkan dokumen hasil pemeriksaan atau laporan Vanning. Laporan ini memuat informasi mengenai jumlah, jenis, dan kondisi barang yang dimuat untuk memastikan bahwa barang yang akan diekspor telah ditangani sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh informan Q-2:

"Proses Vanning kita mulai setelah DO dari pelayaran udah terbit. Soalnya DO itu jadi syarat buat *request* Vanning ke surveyor. Biasanya saya, sebagai staff CS, ngajuin permintaan Vanning lewat *email* ke surveyor, sambil lampirin *Invoice*, *Packing List*, sama DO-nya. Setelah itu, surveyor bakal datang ke gudang buat ngawasin proses muat barang ke kontainer. Mereka cek kondisi barang, cara penataannya di dalam kontainer, sampai proses penyegelannya. Kalau semua udah selesai, surveyor bakal nerbitin laporan Vanning yang isinya info soal jumlah, jenis, dan kondisi barang. Laporan ini penting buat bukti kalau barang udah ditangani sesuai standar sebelum dikirim ke luar negeri." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

d. Proses Penanganan PEB



Gambar 4.7 Tahapan Penanganan PEB

PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) adalah dokumen resmi yang digunakan oleh eksportir untuk melaporkan dan mneginformasikan detail barang yang akan diekspor kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Setelah dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk penanganan PEB telah diterima oleh staf dokumen dari *customer service*, maka staf dokumen akan melakukan draft PEB melalui portal CEISA milik Bea Cukai, berdasarkan data yang tercantum pada *Invoice* dan *Packing List*. Draft PEB yang telah dibuat kemudian dikirimkan kepada eksportir

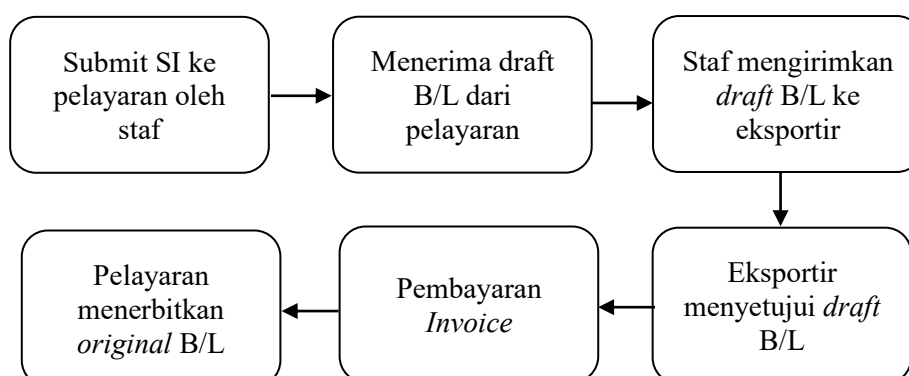
melalui *email* untuk dilakukan pengecekan dan konfirmasi kebenaran datanya. Proses pengajuan (*sending*) PEB akan dilakukan oleh pihak PT Dhana Persada setelah mendapatkan persetujuan dari eksportir. Apabila PEB yang diajukan disetujui oleh pihak Bea Cukai, maka akan diterbitkan respon berupa NPE (Nota Pelayanan Ekspor) sebagai bukti persetujuan ekspor. Menurut informan Q-1 selaku staf dokumen PEB yang menangani hal ini mengatakan:

"Setelah semua dokumen kayak *Invoice* dan *Packing List* kita terima dari CS, saya langsung buat draft PEB di portal CEISA Bea Cukai. Lalu draft nya saya kirim dulu ke eksportir lewat e-mail buat dicek. Kalau udah disetujui, baru kita submit ke Bea Cukai. Kalau datanya lengkap dan benar, nanti keluar NPE sebagai tanda barang udah boleh diekspor." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

2.) Setelah Keberangkatan Kapal

Setelah kapal berangkat, terdapat beberapa dokumen yang harus ditangani oleh PT Dhana Persada Manunggal selaku penyedia jasa pelayanan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), yaitu:

a. Proses Penanganan B/L (*Bill Of Lading*)



Gambar 4.8 Tahapan Penanganan B/L

Bill of Lading adalah dokumen resmi kepemilikan barang yang dikirim melalui laut, berfungsi sebagai bukti pengiriman, kontrak pengangkutan, dan alat pengalihan hak kepemilikan dari *shipper* ke *consignee* atau pihak ketiga.

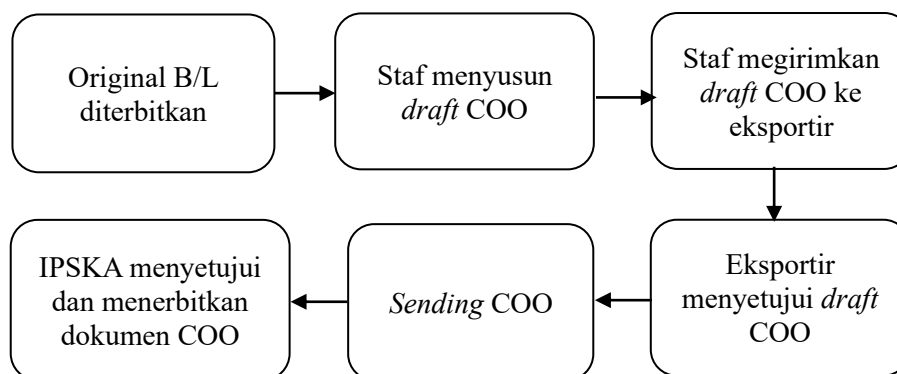
Pada PT Dhana Persada Manunggal proses pengurusan *bill of lading* ini dimulai setelah tahap *stuffing* selesai dilakukan dan staf dokumen menerima dokumen *Invoice* dan *Packing List* Final untuk nantinya dibuat SI. SI tersebut mencakup informasi penting seperti nama dan alamat pengirim (*shipper*), penerima barang (*consignee*), *notify address*, nama kapal, pelabuhan muat dan bongkar jumlah dan jenis muatan. SI yang telah dibuat kemudian di *submit* ke pihak pelayaran melalui website yang telah disediakan untuk proses pembuatan dokumen B/L.

Melalui *submit* SI tadi pihak pelayaran akan menerbitkan draft B/L yang dikirimkan melalui e-mail kepada PT Dhana Persada Manunggal. Draft B/L ini akan dikirimkan oleh staf dokumen kepada pihak eksportir untuk dilakukan pengecekan. Proses konfirmasi ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam penulisan data seperti nama pihak-pihak terkait, pelabuhan asal dan tujuan, serta jumlah dan jenis barang. Setelah konfirmasi dari *shipper* dan dinyatakan “OK”, dan kapal telah resmi berangkat, pihak pelayaran akan mengeluarkan *Invoice* terkait biaya pengapalan. Pembayaran *Invoice* merupakan syarat utama untuk mendapatkan *original Bill of Lading*. Setelah tagihan dari pelayaran dibayarkan (status *paid*), maka pihak pelayaran akan menerbitkan

dokumen B/L asli. Dokumen ini bisa diterima dalam bentuk cetak (*hard copy*), dan selanjutnya akan diambil oleh bagian operasional langsung ke kantor pelayaran. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan Q-3:

"Jadi, setelah *stuffing* selesai dan kita udah dapet *Invoice* sama *Packing List Final*, kita langsung bikin SI. Di SI itu kita masukan data penting kayak nama pengirim, penerima, *notify address*, nama kapal, pelabuhan muat dan bongkar, sama jenis dan jumlah barangnya. Setelah SI-nya beres, kita *submit* ke pelayaran lewat website mereka. Dari situ nanti mereka kirim draft B/L ke kita via e-mail. Draft itu kita terusin ke eksportir buat dicek, biar nggak ada salah data. Kalau *shipper* udah ok draft-nya dan kapal udah jalan, pelayaran bakal keluarin *invoice*. Nah, *invoice* ini harus dibayar dulu, baru deh B/L asli bisa diterbitin. Biasanya B/L-nya bentuk *hard copy*, dan nanti bagian operasional yang ambil langsung ke pelayaran." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

b. Proses Penanganan COO (*Certificate of Origin*)



Gambar 4.9 Tahapan Penanganan COO

Certificate of Origin atau yang biasa dikenal dengan Surat Keterangan Asal adalah dokumen yang menyatakan bahwa suatu barang yang diekspor berasal dari negara tertentu, di mana dokumen ini berfungsi untuk menentukan asal barang dalam rangka penetapan tarif bea masuk

atau pemberian fasilitas perdagangan seperti tarif preferensial berdasarkan perjanjian dagang antarnegara.

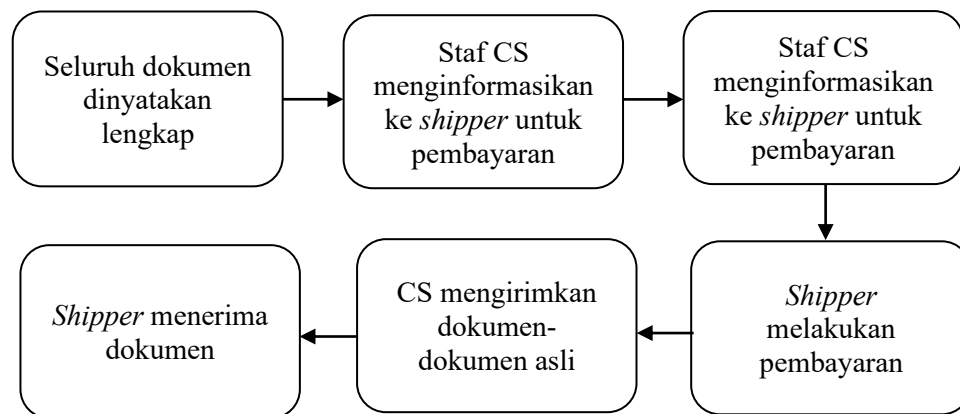
Proses penanganan dokumen COO pada PT Dhana Persada Manunggal dilakukan setelah dokumen *original Bill of Lading* (B/L) diterbitkan. Hal ini dikarenakan *original* B/L merupakan salah satu dokumen pendukung yang wajib dilampirkan dalam pengajuan COO. Oleh karena itu, penanganan COO biasanya menjadi tahap terakhir dalam proses pengurusan dokumen ekspor. Pengajuan permohonan COO dilakukan melalui sistem e-SKA yang dikelola oleh Kementerian Perdagangan dengan melampirkan beberapa dokumen pendukung seperti PEB, NPE, *Invoice*, *Packing List*, dan *original* B/L.

Setelah semua dokumen pendukung tersedia, staf dokumen akan menyusun draft COO. *Draft* COO yang telah dibuat kemudian dikirimkan melalui *email* kepada eksportir untuk dilakukan pengecekan dan konfirmasi data. Jika data dalam draft COO telah sesuai dan disetujui oleh pihak eksportir, maka *draft* tersebut akan diajukan atau di-*sending* melalui sistem e-SKA. Apabila seluruh dokumen telah lengkap dan sesuai, maka petugas IPSKA akan menyetujui permohonan COO. Setelah permohonan disetujui, COO diterbitkan dan staf dokumen dapat mencetak dokumen COO. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh informan Q-4:

"Kalau COO itu bisa kita urus setelah B/L aslinya keluar, soalnya B/L termasuk dokumen wajib buat ngajuin COO. Makanya biasanya COO ini jadi dokumen terakhir yang kita urus. Pengajuannya lewat sistem e-SKA dari Kemendag, lampirannya itu ada PEB, NPE,

Invoice, Packing List, sama B/L. Setelah semua dokumen lengkap, kita bikin draft COO dulu, terus kirim ke eksportir lewat email buat dicek. Kalau udah oke, baru kita submit lewat sistem. Nanti kalau udah disetujui sama IPSKA, kita bisa cetak COO-nya." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

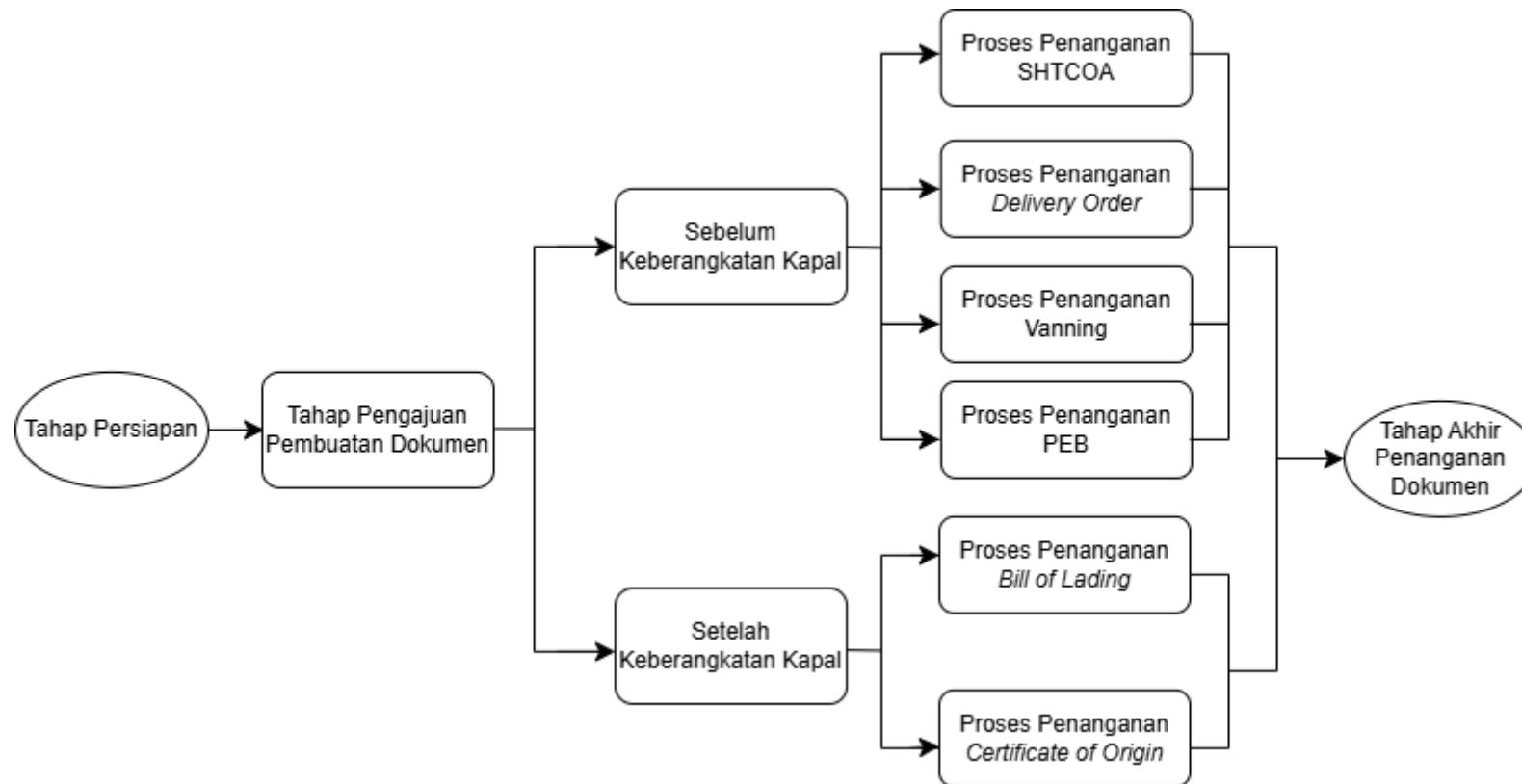
3. Tahap Akhir Penanganan Dokumen



Gambar 4.10 Tahapan Akhir Penanganan Dokumen

Setelah seluruh dokumen yang dibutuhkan untuk proses ekspor arang kelapa dinyatakan lengkap, staf *customer service* akan menginformasikan kepada eksportir atau *shipper* untuk segera melakukan proses *billing* atau pembayaran. Setelah pembayaran dilakukan oleh eksportir, staf *customer service* kemudian akan memproses pengiriman dokumen-dokumen asli (*original documents*) seperti B/L, COO, *Invoice, Packing List, Vanning* kepada *shipper*. Pernyataan ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan Q-2:

“...Apabila semua dokumen sudah lengkap, saya akan info ke *shipper* buat segera proses *billing*, lalu kalau udah dibayar dokumen-dokumen asli kayak B/L, COO, *Invoice, Packing List, sama Vanning* kita kirim ke pihak *shipper*.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)



Gambar 4.10 Proses Penanganan Dokumen Ekspor Arang Kelapa PT Dhana Persada Manunggal Semarang

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Analisis proses penanganan dokumen dilakukan dengan mengacu pada empiris yang dikemukakan oleh Sabila dkk. (2023) dimana proses penanganan dokumen ekspor meliputi:

1. *Shipping Instruction*

Shipping Instruction adalah dokumen penting dalam ekspor-impor yang berisi instruksi tertulis dari eksportir (*shipper*) kepada perusahaan pelayaran atau *freight forwarder* terkait rincian pengiriman barang. Dokumen ini mencakup informasi seperti nama dan alamat eksportir dan importir, dermaga tujuan, jumlah dan ukuran barang. Pembuatan *Shipping Instruction* mengacu pada dokumen pendukung seperti *Invoice* dan *Packing List*.

Pada PT Dhana Persada Manunggal, *Shipping Instruction* ada 2 jenis. Pertama, terdapat SI untuk keperluan *booking* atau disebut dengan SI *booking*, dan kedua adalah SI yang di ditujukan kepada pihak pelayaran atau SI pelayaran. SI *booking* adalah dokumen yang diterbitkan oleh pihak *shipper* dan diberikan kepada PT Dhana Persada Manunggal sebagai acuan awal dalam proses *booking space* kapal. Sementara itu, SI pelayaran adalah dokumen yang diserahkan oleh PT Dhana Persada Manunggal kepada perusahaan pelayaran. Penyusunan SI pelayaran mengacu pada data final *Invoice* dan *Packing List*. Dokumen ini menjadi dasar bagi pihak pelayaran dalam menerbitkan *Bill of Lading* (B/L). Pengajuan SI pelayaran dilakukan melalui platform digital milik masing-masing pelayaran. Misalnya, perusahaan pelayaran MSC

menggunakan sistem myMSC, sedangkan CMA CGM menggunakan platform myCMA CGM. Penggunaan sistem ini tergantung pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan regulasi internal dari masing-masing pelayaran.. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan Q-3:

"Kalau SI itu sebenarnya ada 2. Kadang dari *shipper* itu dia juga ngasih SI untuk *booking*. Jadi ada 2, SI *booking* sama SI untuk pihak pelayaran. Nah, SI *booking* itu adalah SI yang kita terima sebagai acuan kita untuk *booking*, sementara SI untuk pelayaran itu dokumen yang kita kasih ke pelayaran sebagai acuan untuk membuat B/L. Prosesnya untuk SI *booking* ya kita tinggal terima dari *shipper*. Nah kalau SI yang ke pelayaran itu biasanya kita buat berdasarkan IPL. Biasanya SI itu kan isinya *shipper*nya namanya siapa, *consignee*nya namanya siapa, *notify*nya namanya siapa. Nah kalau dari pelayaran itu kita biasanya tergantung SOP pelayarannya dan regulasi pelayarannya biasanya kebanyakan pake sistem, kalau MSC pakai myMSC, kalau CMA pakai myCMA CGM." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

2. *Mate's Receipt*

Mate's Receipt adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti bahwa barang telah diterima dan dimuat ke atas kapal oleh pihak kapal. Dokumen ini dikeluarkan dan ditandatangani oleh Mualim I, yaitu perwira kapal yang bertanggung jawab atas pengawasan muatan dan penyusunan barang di atas kapal.

Pada PT Dhana Persada Manunggal proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa tidak terdapat dokumen *Mate's Receipt*. Hal ini disebabkan oleh sifat pengiriman arang kelapa yang biasanya dilakukan dalam kontainer (*containerized cargo*), di mana proses pemuatan barang ke dalam kontainer dilakukan di luar kapal yaitu di gudang atau depo kontainer, bukan langsung ke palka kapal. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan Q-1:

"Kalau di proses ekspor arang kelapa nggak ada dokumen *Mate's Receipt*. Soalnya pengiriman arang kelapa kan pakai kontainer, jadi barangnya dimuat ke kontainer di gudang atau depo, bukan langsung ke palka kapal." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

3. *Bill Of Lading*

Bill of Lading merupakan dokumen kepemilikan yang sah atas barang yang dikirim melalui laut. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti pengiriman dan kontrak pengangkutan antara *shipper* dan pihak pelayaran, tetapi juga memungkinkan pengalihan hak kepemilikan atas barang dari *shipper* kepada *consignee* (penerima barang), atau bahkan kepada pihak ketiga.

Proses pengurusan *Bill of Lading* pada PT Dhana Persada Manunggal dimulai setelah *stuffing* selesai dan staf dokumen menerima *Invoice* serta *Packing List* Final untuk dibuatkan *Shipping Instruction* (SI). Berdasarkan SI tersebut, pelayaran akan menerbitkan draft B/L dan mengirimkannya melalui email ke PT Dhana Persada Manunggal. Staf dokumen lalu meneruskan draft tersebut ke eksportir untuk dicek. Konfirmasi ini penting agar tidak terjadi kesalahan pada data seperti nama pihak terkait, pelabuhan, serta detail barang. Setelah konfirmasi dari *shipper* dinyatakan "OK" dan kapal berangkat, pelayaran akan mengeluarkan *invoice* biaya pengapalan. Setelah *invoice* dibayar (status *paid*), pelayaran akan menerbitkan *original* B/L dalam bentuk cetak (*hard copy*), dan selanjutnya akan diambil oleh bagian operasional

langsung ke kantor pelayaran. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan

Q-3:

"Jadi, setelah *stuffing* selesai dan kita udah dapet *Invoice* sama *Packing List* Final, kita langsung bikin SI. Di SI itu kita masukan data penting kayak nama pengirim, penerima, *notify address*, nama kapal, pelabuhan muat dan bongkar, sama jenis dan jumlah barangnya. Setelah SI-nya beres, kita submit ke pelayaran lewat website mereka. Dari situ nanti mereka kirim draft B/L ke kita via e-mail. Draft itu kita terusin ke eksportir buat dicek, biar nggak ada salah data. Kalau shipper udah ok draft-nya dan kapal udah jalan, pelayaran bakal keluarin *invoice*. Nah, *invoice* ini harus dibayar dulu, baru deh B/L asli bisa diterbitin. Biasanya B/L-nya bentuk *hard copy*, dan nanti bagian operasional yang ambil langsung ke pelayaran." (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

4. *Cargo Manifest*

Cargo Manifest adalah dokumen yang memuat daftar lengkap seluruh muatan yang dibawa oleh sebuah kapal, termasuk rincian dari setiap *Bill of Lading* yang terkait.

Dalam proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal, pihak perusahaan menyatakan bahwa dokumen *Cargo Manifest* tidak ditangani atau diterbitkan langsung oleh DPM, melainkan oleh pihak pelayaran. Dokumen *Cargo Manifest* dapat ditangani oleh perusahaan apabila proses ekspor menggunakan *House Bill of Lading* (*House B/L*), yang diterbitkan oleh PT Dhana Persada Manunggal sebagai *freight forwarder*. Namun, dalam praktik ekspor arang kelapa, penggunaan *House B/L* tidak pernah dilakukan, sehingga dokumen *Cargo Manifest* juga tidak pernah ditangani oleh perusahaan. Pernyataan ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan Q-1:

“*Cargo manifest* dari DPM sih nggak ada, biasanya yang ngeluarin itu pihak pelayaran. Kita baru punya kalau pakai *House B/L*. Tapi untuk ekspor arang, pakai *House B/L* sepertinya ga pernah.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

5. *Outward Manifest*

Outward Manifest adalah dokumen resmi yang disusun dan diterbitkan setelah kapal menyelesaikan proses pemuatan barang di pelabuhan keberangkatan. Dokumen ini berisi daftar lengkap seluruh muatan yang diangkut oleh kapal, termasuk informasi detail seperti nomor dan jenis *Bill of Lading*, deskripsi barang, jumlah, serta tujuan pengiriman.

Dalam proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa, pihak PT Dhana Persada Manunggal tidak menangani dokumen *Outward Manifest*, melainkan oleh pihak pelayaran. Hal ini disebabkan karena DPM tidak menerbitkan *Bill of Lading* sendiri, kecuali dalam kasus tertentu ketika menggunakan *House B/L*, yang artinya B/L dikeluarkan oleh DPM sendiri. Namun, untuk ekspor arang kelapa, penggunaan *House B/L* tidak pernah dilakukan. Oleh karena itu, dalam praktiknya, *Outward Manifest* yang digunakan berasal dari pelayaran, dan pengajuannya dilakukan oleh pihak pelayaran, bukan oleh DPM. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh informan Q-1:

“Kalau *manifest* itu kan dikirimkan oleh pihak yang mengeluarkan *bill of lading*, karena kita tidak mengeluarkan *bill of lading* ya berarti kita juga ga ngajuin *manifest*. Kalau ekspor arang itu kita gak mengeluarkan *House B/L*. *House B/L* itu artinya DPM sendiri yang mengeluarkan B/L jadi biasanya kita hanya pakai *outward manifest*

dari pelayaran. Jadi B/L nya kan dari pelayaran ya yang *submit outward manifest* itu ya dari pihak pelayaran, bukan dari DPM.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

6. *Statement of Fact*

Statement of Fact adalah dokumen resmi yang disusun oleh agen kapal, yang memuat catatan lengkap mengenai seluruh aktivitas dan kejadian yang terjadi selama kapal berada di pelabuhan.

Pada proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal, dokumen *Statement of Fact* tidak digunakan dalam proses ekspor tersebut. Pihak perusahaan menyampaikan bahwa, sejauh pengetahuan mereka, dokumen tersebut tidak termasuk dalam dokumen yang diperlukan atau diterbitkan dalam kegiatan ekspor komoditas tersebut. Jika pun dokumen tersebut diperlukan, biasanya perusahaan pelayaran yang bertugas menjalankan operasional kapal yang akan mengurus penerbitan dan pengirimannya. Pernyataan ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan Q-1:

“Setahu saya, dokumen *Statement of Fact* tidak digunakan dalam proses ekspor arang kelapa, karena selama ini belum pernah ditemukan atau dibutuhkan dalam pengurusan dokumen ekspor untuk arang. Kalau dokumennya dibutuhin, ya paling yang ngurus dan ngirim itu perusahaan pelayaran.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

7. *Notice of Readiness*

Notice of Readiness adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Nakhoda kapal untuk menyatakan bahwa kapal telah siap sepenuhnya,

baik secara teknis maupun operasional, untuk memulai kegiatan pemuatan dan/atau pembongkaran barang sesuai dengan ketentuan dalam masa sewa kapal.

Dalam proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa, pihak PT Dhana Persada Manunggal tidak menangani dokumen *Notice of Readiness*. Apabila dokumen tersebut diperlukan, maka umumnya yang bertanggung jawab dalam penerbitan dan penyampaian adalah agen pelayaran atau perusahaan pelayaran. Pernyataan ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan Q-1:

“Kalau dalam ekspor arang kelapa, PT Dhana Persada Manunggal nggak ngurus dokumen *Notice of Readiness*, kalau ada paling yang ngurus biasanya perusahaan pelayaran yang pegang operasional kapal.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

4.2.2 Kendala dalam Penanganan Dokumen Ekspor Arang Kelapa di PT

Dhana Persada Manunggal Semarang

Pada proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal Semarang ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan tersebut. Menurut Hansen & Mowen (2000), kendala yang dihadapi perusahaan bersumber dari, kendala internal dan kendala eksternal.

1. Kendala Internal

a. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, faktor sumber daya manusia menjadi permasalahan yang perlu disorot dalam proses penanganan

dokumen ekspor di PT Dhana Persada Manunggal. Permasalahannya yaitu sering terjadi kesalahan yang diakibatkan oleh karyawan terutama staf dokumen. Karyawan cenderung kurang teliti atau kurang hati-hati dalam menangani dokumen ekspor, sehingga masih banyak rincian yang terabaikan. Di samping itu, jumlah dan ketersediaan sumber daya manusia juga memegang peranan penting karena berdampak langsung pada efektivitas kinerja. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan Q-1 selaku staf dokumen PEB yang mengatakan bahwasanya:

“Ya, salah satu kendala utama memang berasal dari faktor sumber daya manusia, khususnya terkait *human error*, kaya kesalahan input data PEB. Misalnya, dalam ekspor arang, satuan yang digunakan harusnya adalah TNE (tonase) tapi pada pengisiannya salah jadi KG (kilogram). Jika terjadi kesalahan input, dan data tersebut sudah terlanjur masuk ke sistem serta barang telah dimuat ke dalam kontainer, maka data tersebut tidak bisa diubah secara langsung. Nah kadang-kadang kita ribetnya disitu, nanti biasanya kalau Bea Cukai audit kita dapat surat dari BC mesti disuruh notul manual lewat Gendis Legi. Pengajuan notul manual itu kurang lebih 6 hari dan ribet.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Pernyataan yang disampaikan oleh Q-1 sejalan dengan kondisi di lapangan, yaitu bahwa ketelitian dalam proses penginputan data sangat bergantung pada pemahaman yang mendalam dan ketelitian yang tinggi. Selain itu, pernyataan Q-1 juga diperkuat oleh pernyataan Q-3 selaku staf dokumen SI dan B/L yang menyatakan bahwa:

“Ya, faktor sumber daya manusia kadang menjadi kendala. Saya sebagai staf dokumen kadang masih ada kekeliruan pada penginputan data SI yang tidak sesuai dengan data pada *Invoice* dan *Packing List*.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Hal lain terkait faktor sumber daya alam juga disampaikan oleh informan Q-4 selaku staf dokumen COO yang mengatakan:

“Untuk kendalanya mungkin seperti keterlambatan dalam proses penanganan dokumen COO, ya hal ini karena kan staf COO nya cuma saya, jadi kadang kalau permintaan pembuatan COO *overload* ya saya sering kewalahan menangani semuanya secara tepat waktu.”
(Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Dari ketiga pernyataan tersebut yang disampaikan oleh informan Q-1, Q-2, dan Q-4 faktor sumber daya manusia atau karyawan merupakan salah satu permasalahan utama dalam proses penanganan dokumen ekspor. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Prakoso (2024) yang memiliki kesamaan bahwa faktor sumber daya manusia menjadi kendala dalam proses penanganan ekspor. Kurangnya ketelitian dan jumlah karyawan yang kurang memadai penyebab terjadinya berbagai kendala, seperti kesalahan input data dan keterlambatan proses administrasi. Hal ini tercermin dari pernyataan Q-1 dan Q-3 yang menyoroti terjadinya *human error* dalam penginputan data dokumen ekspor, serta diperkuat oleh Q-4 yang menyampaikan adanya keterlambatan penanganan dokumen COO akibat beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah staf yang tersedia.

b. Kerja sama dan Koordinasi

Didalam melakukan penanganan dokumen ekspor arang, kerja sama dan koordinasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran dalam penanganan dokumen ekspor. Hal ini dikarenakan dengan adanya kerja sama yang solid antara semua pihak baik antar karyawan, *customer*, pihak pelayaran, maupun pihak IPSKA menjadi kunci kelancaran proses pengurusan dokumen ekspor arang. Seperti dari pihak *customer* atau eksportir yang mengirimkan data final dokumen *Invoice* dan *Packing list* yang mepet dengan jadwal kapal

ataupun *stuffing*. Hal ini menyebabkan karyawan harus mengarang data terlebih dahulu sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam pengisian data PEB. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan Q-1 selaku staf dokumen PEB yang mengatakan:

“Faktor kerjasama dan koordinasi itu penting sih sebenarnya, misalnya seperti eksportir sering kali terlambat dalam mengirimkan final data sehingga dari pihak kita harus mengarang data pada saat membuat draft PEB, biasanya 1 hari setelah *stuffing* baru dikirimkan final datanya ya jadi kita harus pakai data performa dulu. Hal ini biasanya karena *shipper* harus menunggu *stuffing* selesai, dimana biasanya *stuffing* selesai pada sore hari dan sore biasanya sudah off, sehingga harus menunggu keesokan harinya.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Informan Q-3 juga turut mengungkapkan terakit faktor kerjasama dan koordinasi yang menjadi kendala pada proses pengurusan dokumen B/L:

“Kalau komunikasi dan koordinasinya gak jelas kadang B/Lnya bisa salah, keliru, dan keterlambatan pembayaran. Hal tersebut berpengaruh kepada cepat atau tidaknya B/L itu bisa diproses.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Selain itu, kerjasama dan koordinasi juga berdampak pada proses pembuatan COO. Respon yang lama dari pihak IPSKA pada saat pengajuan COO juga menjadi kendala dalam penanganan dokumen ekspor. Adanya keterlambatan respon dari pihak IPSKA ini membuat proses pengurusan dokumen COO cukup memakan waktu sehingga dapat memperlambat proses ekspor. Hal ini disampaikan oleh informan Q-4 selaku staf dokumen COO dalam proses wawancara:

“Iya tentu, kerjasama dan koordinasi khususnya dengan pihak IPSKA, seperti respons dari pihak IPSKA yang terlalu lama dalam memproses pengajuan COO, hal ini lumayan memakan waktu dan bisa memperlambat proses ekspor juga.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor kerja sama dan koordinasi menjadi salah satu elemen krusial dalam kelancaran proses penanganan dokumen ekspor arang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adawiyah dan Poernomo (2022) yang memiliki kesamaan bahwa faktor kerjasama dan koordinasi menjadi kendala dalam proses penanganan ekspor. Dari pernyataan Q-1 yang mengungkapkan bahwa keterlambatan pengiriman data final dari eksportir memaksa staf untuk menggunakan data sementara yang berpotensi menimbulkan kesalahan. Q-3 juga menekankan pentingnya komunikasi yang jelas untuk menghindari kesalahan dan keterlambatan pada dokumen B/L. Sementara itu, Q-4 menyoroti lambatnya respons dari IPSKA sebagai kendala utama dalam proses pengajuan COO.

2. Kendala Eksternal

a. Teknologi atau Sistem

Faktor teknologi atau sistem menjadi kendala dalam melakukan penanganan dokumen ekspor arang kelapa seperti halnya pada sistem Bea Cukai, website e-SKA, maupun website milik perusahaan pelayaran yang sering mengalami gangguan. Hal ini bisa disebabkan karena sistem sedang *error* atau *down* karena banyak yang akses, dan juga disebabkan karena update sistem. Adanya kendala pada sistem yang eror ini sangat berpengaruh terhadap keberjalanan proses penanganan ekspor. Hal ini dikarenakan sebagian besar pengurusan perizinan ekspor dilakukan secara elektronik melalui sistem mulai dari pembuatan PEB, pengurusan *delivery order*, pengurusan B/L ke pihak

pelayaran, hingga pengurusan *certificat of origin*. Dimana dengan terjadinya sistem eror ini dapat menghambat proses penanganan ekspor dari segi waktu. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan Q-1 selaku staf dokumen PEB yang mengatakan:

“Biasanya kalau ada *update-update* itu sistem Ceisa sering eror. Terus pas lagi ngedraft PEB sistemnya *down* dan harus ulang input dari awal. Itu sih yang bikin menghambat proses pembuatan PEB dan juga cukup memakan banyak waktu.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Informan Q-4 selaku staf dokumen COO juga menambahkan keterangan terkait kendala yang disebabkan oleh sistem eror:

“Ya, faktor teknologi menjadi kendala karena kan proses pengajuannya dilakukan secara elektronik melalui sistem e-SKA kadang sistem nya *down* atau lambat karena banyak yang akses. Kadang juga sistem e-SKA mengalami update atau perubahan tampilan/fitur.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Informan Q-2 juga berpendapat yang sama terkait kendala pada penanganan *delivery order*:

“Iya, kadang tu website pelayaran mengalami gangguan atau *trouble* sehingga menghambat proses penanganan DO. Kendalanya tu websitenya kadang lambat diakses sama ga bisa login.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh informan Q-3 selaku staf dokumen B/L:

“Karena kan pengajuannya by sistem ya, sistem milik pelayaran seperti myMSC, myCMA CGM, myOOCL itu kadang sistemnya *down*.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh informan Q-1, Q-4, Q-2 dan Q-3 menunjukkan bahwa faktor teknologi atau sistem menjadi kendala dalam proses penanganan dokumen ekspor. Hal ini sejalan dengan penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Putri dkk. (2024) yang memiliki kesamaan bahwa faktor teknologi atau sistem menjadi kendala dalam penanganan dokumen ekspor. Gangguan teknis seperti sistem error, lambatnya akses, hingga pembaruan fitur, menjadi penyebab terhambatnya proses pengajuan dokumen ekspor secara elektronik. Hal ini tercermin dari pernyataan Q-1 yang menyebutkan gangguan pada sistem Ceisa saat pembaruan, Q-4 yang menyoroti lambatnya sistem e-SKA akibat tingginya jumlah pengguna, Q-2 yang menyatakan sistem milik pelayaran mengalami *trouble* pada saat pengurusan DO, serta Q-3 yang mengalami kendala ketika sistem pelayaran seperti myMSC dan myCMA CGM mengalami *down*. Kondisi ini mengakibatkan proses penanganan ekspor menjadi lebih lama, karena setiap tahap saling terhubung dan memengaruhi tahapan selanjutnya, sehingga tidak dapat dilewati atau diabaikan begitu saja.

b. Perubahan Regulasi

Faktor perubahan regulasi juga menjadi kendala dalam proses penanganan dokumen ekspor arang di PT Dhana Persada Manunggal. Hal ini dikarenakan setiap regulasi baru biasanya membawa ketentuan tambahan, perubahan persyaratan dokumen, maupun prosedur teknis yang berbeda dari ketentuan sebelumnya. Ketika regulasi berubah secara tiba-tiba dan belum disosialisasikan secara maksimal, maka pihak eksportir maupun staf yang menangani dokumen sering kali mengalami kebingungan atau keterlambatan dalam menyesuaikan proses yang sedang berjalan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan Q-1 selaku staf dokumen PEB yang mengatakan:

“Iya, kaya kemarin kan format PEB berubah itu terdapat penambahan kolom seperti konsolidator. Pokonya kalau dari menteri keuangan keluar regulator terbaru biasanya sistemnya eror. Selain itu kalau ada perubahan regulasi juga sosialisasinya kurang, jadi kita baru tahu ketika sistem sudah berubah. Hal ini tentu bikin bingung karena kita harus cepat menyesuaikan padahal dokumen harus segera diproses. Kadang kita juga perlu waktu tambahan untuk memahami perubahan tersebut dan itu bisa menyebabkan keterlambatan dalam penanganan dokumen ekspor.”

Pernyataan Q-1 juga diperkuat oleh pendapat Q-4 selaku staf dokumen COO yang menyatakan bahwa:

“Iya, seperti dulu perubahan dari e-SKA 1 ke versi e-SKA 2 seperti migrasi gitu lah, perlu beberapa hari bahkan beberapa minggu proses pengurusannya.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Informan Q-3 juga menyatakan pendapat serupa mengenai kendala akibat faktor perubahan regulasi pada penanganan dokumen SI:

“Iya, kadang sistem yang digunakan untuk input data SI dari pihak pelayaran seringkali mengalami perubahan, seperti perubahan dalam format isian.” (Wawancara, Selasa 13 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perubahan regulasi menjadi salah satu kendala dalam proses penanganan dokumen ekspor arang di PT Dhana Persada Manunggal. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sreeja dan Thasleema (2024) yang memiliki kesamaan bahwa faktor perubahan regulasi menjadi kendala dalam penanganan dokumen ekspor. Setiap regulasi baru umumnya membawa tambahan ketentuan, persyaratan, dan prosedur teknis yang berbeda dari sebelumnya, yang sering kali terjadi secara mendadak dan minim sosialisasi. Q-1 menyatakan bahwa perubahan format PEB menyebabkan kebingungan dan waktu penyesuaian yang singkat. Q-4 menambahkan bahwa transisi dari e-SKA

1 ke e-SKA 2 memerlukan waktu cukup lama untuk penyesuaian. Sementara itu, Q-3 menyampaikan bahwa perubahan format sistem pengisian data SI dari pelayaran juga menghambat proses.

4.3 Output Penelitian

Dalam penelitian diatas dapat dipahami bahwa faktor yang mengakibatkan terjadinya kendala-kendala yang ditemui dalam proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal Semarang adalah faktor sumber daya manusia, teknologi atau sistem, kerja sama dan koordinasi, serta perubahan regulasi.

Hasil penelitian yang diperoleh penulis menghasilkan suatu produk terapan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. SOP ini memuat panduan langkah-langkah yang wajib diikuti oleh seluruh pihak terkait dalam menjalankan tugasnya guna mencapai kinerja yang optimal.

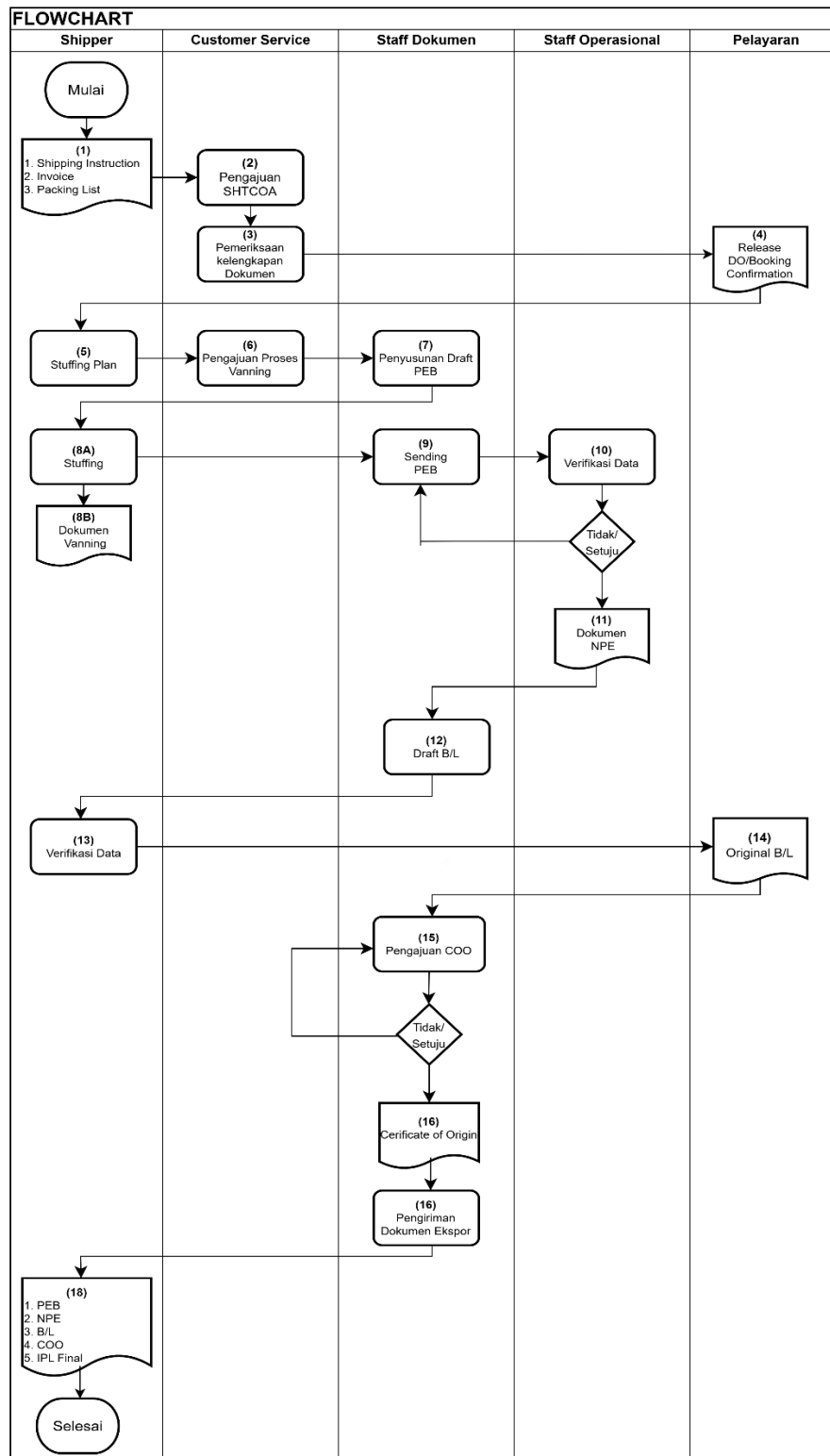
Tujuan utama dari penyusunan SOP ini untuk menyederhanakan setiap alur kerja dan meminimalisir risiko kesalahan yang mungkin terjadi selama proses kerja berlangsung. Dengan diterapkannya SOP ini, diharapkan perusahaan dapat menjalankan proses penanganan dokumen ekspor secara lebih konsisten, efektif, dan efisien, sekaligus meminimalkan potensi kesalahan selama penanganan dokumen ekspor. Adapun tujuan dari penyusunan SOP dalam proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal antara lain adalah untuk menjaga konsistensi dalam pelaksanaan tugas, memberikan kejelasan mengenai alur penugasan dan tanggung jawab setiap unit kerja, mempermudah

pemahaman staf terhadap prosedur kerja secara sistematis, serta mencegah terjadinya kesalahan selama proses penanganan dokumen ekspor.

	STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)	Nomor	SOP-DPM/01/25
	Proses Penanganan Dokumen Ekspor Arang Kelapa	Dibuat	Annisa Salma Abdilah
		Revisi	
		Tanggal Pembuatan	23/05/2025
TUJUAN			
Standar Operasional Prosedur ini bertujuan untuk menjaga konsistensi dalam pelaksanaan tugas, memberikan kejelasan mengenai alur penugasan dan tanggung jawab setiap unit kerja, mempermudah pemahaman staf terhadap prosedur kerja secara sistematis, serta mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan proses penanganan dokumen ekspor.			
RUANG LINGKUP			
Prosedur ini digunakan untuk proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa			
PROSEDUR KERJA			
1. Eksportir menghubungi bagian <i>customer service forwarding</i> untuk meminta penanganan dokumen ekspor dengan mengirimkan dokumen awal berupa <i>Shipping instruction</i> untuk <i>booking</i>, <i>Invoice</i>, dan <i>Packing list</i> kepada staf CS <i>forwarding</i> PT Dhana Persada Manunggal. 2. CS <i>forwarding</i> mengajukan permohonan pembuatan SHTCOA (Surat Hasil Tes & <i>Certificate of Analysis</i>) ke pihak ketiga (surveyor) melalui e-mail, dengan melampirkan <i>Invoice</i> dan <i>Packing List</i>. 3. CS <i>forwarding</i> melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk proses ekspor arang kelapa yang digunakan untuk <i>booking</i> kapal ke pihak pelayaran.			

4. Setelah seluruh dokumen dinyatakan lengkap, CS *forwarding* melakukan *booking space* kapal ke pihak pelayaran dengan menggunakan dokumen SI, *Invoice*, *Packing List*, dan SHTCOA untuk memperoleh surat *Booking Confirmation (Delivery Order)*.
5. Setelah DO diterbitkan, eksportir menyusun dan menetapkan rencana pengisian muatan (*stuffing plan*) berdasarkan jadwal yang telah dikonfirmasi.
6. Berdasarkan jadwal *stuffing* tersebut, CS *forwarding* mengajukan permohonan kepada surveyor untuk melakukan pemeriksaan ada proses pengisian muatan ke dalam kontainer serta penerbitan dokumen Vanning.
7. Sementara itu, staf dokumen menyusun draft PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) berdasarkan *Invoice* dan *Packing List*, lalu mengirimkan draft tersebut kepada eksportir untuk diverifikasi.
8. Proses *stuffing* dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, di mana pada tahap ini surveyor hadir untuk melakukan pemeriksaan secara langsung terhadap kegiatan pengisian muatan ke dalam kontainer. Setelah pemeriksaan selesai dan tidak ditemukan kendala, surveyor akan menerbitkan dokumen Vanning sebagai bukti bahwa proses *stuffing* telah dilakukan sesuai prosedur.
9. Setelah draft PEB dikonfirmasi oleh eksportir dan dinyatakan sesuai, staf dokumen mengirimkan (*sending*) PEB ke sistem Bea Cukai.
10. Pihak Bea Cukai melakukan verifikasi dengan memeriksa dan mencocokkan seluruh data yang diajukan dalam dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB).
11. Pemantauan respon PEB, jika data dinyatakan valid, Bea Cukai akan mengeluarkan respon berupa NPE (Nota Pemberitahuan Ekspor).
12. Selanjutnya staf dokumen melakukan pengurusan dokumen *Bill of Lading* dengan melakukan *submit* SI berdasarkan data final *Invoice* dan *Packing List* ke pelayaran untuk nantinya mendapatkan draft B/L.

13. Staf dokumen mengirimkan draft B/L kepada *shipper* untuk diverifikasi guna memastikan bahwa seluruh data yang tercantum telah sesuai dan lengkap sebelum diterbitkan secara resmi.
14. Setelah draft B/L disetujui oleh *shipper*, pihak pelayaran akan menerbitkan *Invoice*. Setelah *Invoice* tersebut dibayar dan berstatus “paid”, pelayaran akan menerbitkan *original Bill of Lading* (B/L).
15. Selanjutnya staf dokumen mengajukan permohonan *Certificate of Origin* (COO) secara elektronik melalui sistem e-SKA ke IPSKA (Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal). Pada hari yang sama, staf dokumen mengirimkan draft COO kepada eksportir untuk diperiksa datanya. Jika eksportir mengonfirmasi bahwa data sudah benar, maka staf dokumen akan *sending* dokumen COO untuk diproses lebih lanjut.
16. Staf COO melakukan pemantauan terhadap status dokumen COO. Apabila dokumen ditolak, staf akan mengajukan ulang permohonan dengan merevisi data yang menyebabkan COO ditolak. Jika dokumen COO disetujui, maka dokumen COO akan diterbitkan dan staf dokumen dapat mencetak COO tersebut.
17. Setelah seluruh dokumen ekspor arang dinyatakan lengkap dan semua biaya penanganan yang telah dilakukan oleh PT Dhana Persada Manunggal telah dibayarkan oleh eksportir, dokumen-dokumen tersebut dikirimkan kepada eksportir selambat-lambatnya lima hari setelah keberangkatan kapal.
18. Eksportir menerima dokumen-dokumen untuk ekspor arang yang terdiri dari PEB, NPE, B/L, COO, Vanning dan IPL Final.



Gambar 4.12 Flowchart Proses Penanganan Dokumen Ekspor Arang Kelapa PT Dhana Persada Manunggal Semarang
 Sumber: Hasil Temuan Penelitian, 2025