

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.2 Profil Perusahaan



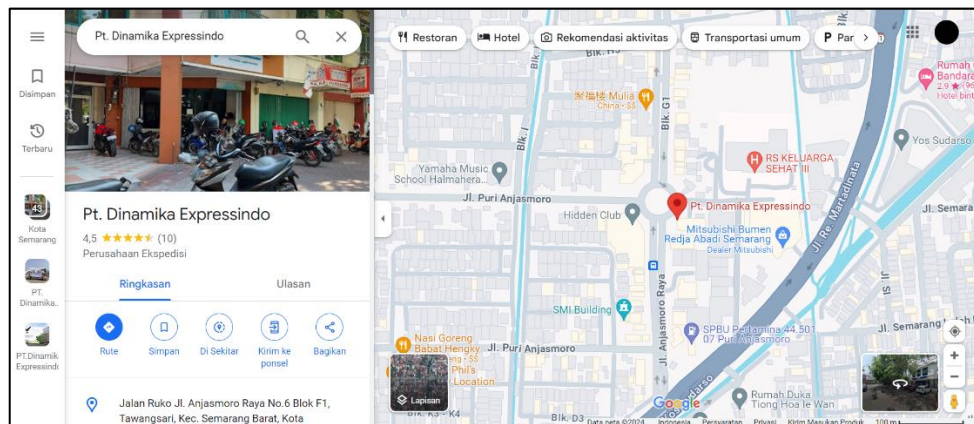
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan

Sumber : <https://dinamikacargo.com/about/>

PT. Dinamika Expressindo Semarang adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Logistik Provider yang beralamat di Jalan Ruko Jl. Anjasmoro Raya No.6 Blok F1, Tawang Sari, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144. Benny Sulimro dan Hana Salim merupakan pendiri dari PT. Dinamika Expressindo yang sudah berdiri mulai dari tahun 1991. Perusahaan ini adalah salah satu *Freight Forwarders* yang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik untuk pelanggannya dalam industri pengiriman barang internasional melalui darat, laut, udara, serta jasa bea cukai, transportasi, dan pergudangan. PT. Dinamika Expressindo memiliki tiga kantor yang sampai hari ini masih beroperasi, yaitu kantor pusat yang berada di Surabaya, dan kantor cabang yang berada di Jakarta dan Semarang.

4.1.3 Lokasi Perusahaan

PT Dinamika Expressindo Semarang berlokasi di Jalan Ruko Jl. Anjasmoro Raya No.6 Blok F1, Tawang Sari, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144. Lokasi kantor sangat strategis karena dekat dengan Pelabuhan Tanjung Emas sehingga kegiatan yang dilakukan menjadi efektif.:



Gambar 4. 2 Lokasi PT Dinamika Expressindo Semarang

Sumber : <https://www.google.co.id/maps>

4.1.4 Visi dan Misi PT. Dinamika Expressindo Semarang

4.1.4.1 Visi

Visi *“Customer Satisfaction Is Our Goal”*. Visi PT. Dinamika Expressindo adalah menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama yang ingin dicapai oleh Perusahaan. PT. Dinamika Expressindo menekankan pentingnya menciptakan pengalaman yang berfokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat membangun loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan yang baik.

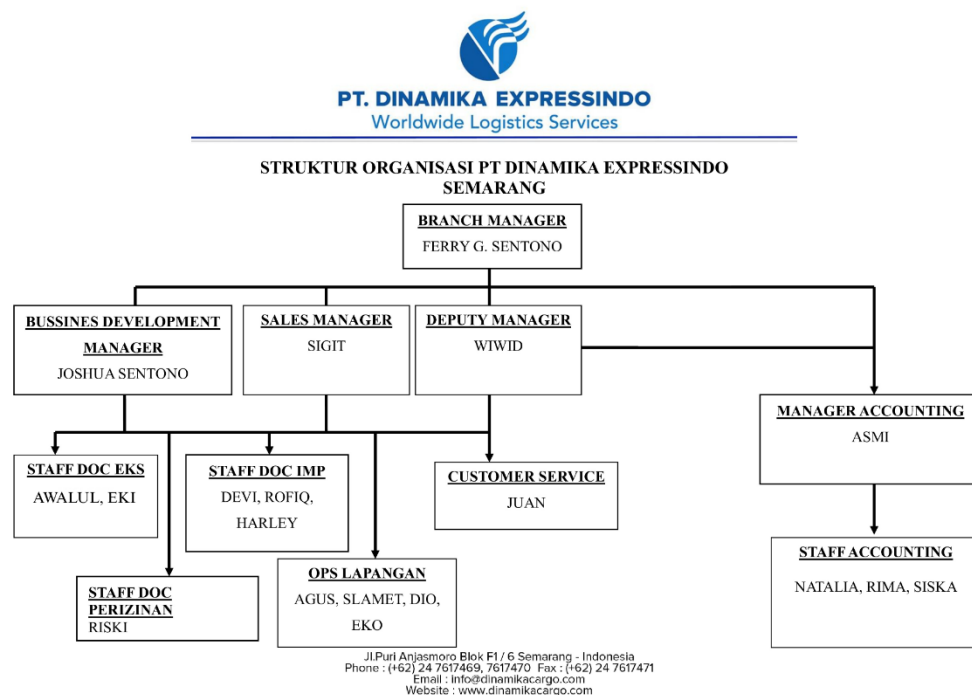
4.1.4.2 Misi

Misi *“We Serve You Better Everyday”*. Misi PT. Dinamika Expressindo mencakup :

1. Mendengarkan dan merespon kebutuhan dari pelanggan dengan cepat dan efektif
2. PT Dinamika Expressindo berkomitmen untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik.
3. Membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan pelanggan melalui layanan yang ramah, responsif, serta dengan memahami kebutuhan pelanggan.

4.1.5 Struktur Organisasi

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan, sebuah perusahaan harus memiliki struktur organisasi yang lengkap dan jelas untuk mempermudah proses pengarahan. Struktur organisasi PT. Dinamika Expressindo Semarang adalah struktur organisasi berbentuk line/garis. Dengan adanya struktur organisasi ini, semua kegiatan yang ada dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, untuk menggambarkan wewenang, tanggung jawab serta berbagai fungsi dari setiap bagian yang ada dalam organisasi secara jelas. Berikut adalah struktur organisasi pada PT. Dinamika Expressindo Semarang:



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Dinamika Expressindo Semarang 2024

Sumber : Data Perusahaan Diolah, 2025

Dalam struktur ini, branch manager memiliki wewenang penuh dan bertanggung jawab atas segala keputusan. Semua instruksi dari *branch manager* disampaikan langsung secara berjenjang kepada para bawahan hingga level paling bawah sehingga membuat instruksi lebih jelas dan pengawasan lebih terarah agar dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan.

4.1.6 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Divisi/Bagian

4.1.6.1 Branch Manager

Branch Manager memiliki tanggung jawab yang besar dalam mengelola cabang dari sebuah perusahaan. Berikut adalah beberapa tugas dan fungsi dari *Branch Manager*:

1. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang administrasi keuangan, operasional, dan kepegawaian

2. Bertanggung jawab terhadap kebijakan, prosedur perusahaan dan memastikan semua pegawai mematuhi aturan sesuai dengan standar operasional yang berlaku di perusahaan
3. Mengelola tim kerja perusahaan dengan memotivasi serta mengadakan pelatihan tim yang berguna meningkatkan kinerja dan mendorong tercapainya tujuan perusahaan
4. Mengkoordinasi dan memenuhi kegiatan pengadaan seperti peralatan dan perlengkapan perusahaan

4.1.6.2 Deputy Manager

Deputy Manager memiliki peran yang penting untuk mendukung *branch manager* dalam menjalankan tugas dan sebagai pengganti *branch manager* ketika diperlukan. Berikut tugas dan fungsi dari *Deputy Manager*:

1. Bertanggung jawab terhadap lowongan staff, perekrutan, wawancara, pemilihan pegawai, dan pemberhentian pegawai
2. Memberikan informasi tentang kebijakan perusahaan, detail tugas pekerjaan, kondisi kerja, upah, jenjang karir pada calon pegawai
3. Menyiapkan perjanjian kerja dengan pegawai baru
4. Menjadi penghubung antara manajemen dan pegawai
5. Menyiapkan internal letter, incoming letter dan outgoing letter

4.1.6.3 Sales Manager

Memiliki peran yang penting dalam perusahaan karena bertanggung jawab untuk mengelola dan memimpin tim untuk mencapai target penjualan.

Berikut adalah tugas dan fungsi dari *Sales Manager*:

1. Bertanggung jawab dalam mencari konsumen dan menjalin hubungan yang baik dengan konsumen ataupun mitra
2. Membuat iklan penawaran terkait layanan jasa yang dimiliki perusahaan
3. Membuat perencanaan strategi pemasaran dan penjualan yang relevan dengan tren pasar dan sumber daya perusahaan sehingga tercapainya target perusahaan

4.1.6.4 *Bussines Development Manager*

Bertugas mengembangkan dan memperluas bisnis perusahaan, serta memastikan keberlanjutan pertumbuhan perusahaan di industri logistik. Beberapa tugas dan fungsinya sebagai berikut:

1. Membuat rancangan dan mengimplementasikan strategi bisnis jangka pendek dan jangka panjang untuk pengembangan perusahaan
2. Memantau dan mengevaluasi kinerja berdasarkan target yang sudah ditentukan
3. Menjaga komunikasi dan membangun hubungan yang kuat dan efektif dengan customer untuk memastikan kepuasan customer

4.1.6.5 *Manager Accounting*

Divisi yang bertanggung jawab untuk menjaga finansial perusahaan dan memastikan semua transaksi dan pengelolaan dilakukan dengan transparan dan benar. Beberapa tugas dan fungsinya sebagai berikut:

1. Mengatur ketersediaan dana kas atau bank untuk kebutuhan operasional perusahaan, termasuk mengelola sumber dan penggunaannya.

2. Menyusun serta melaksanakan anggaran sesuai dengan rencana keuangan perusahaan.
3. Menyiapkan laporan keuangan berkala, baik bulanan maupun tahunan, seperti Neraca, Laporan Laba Rugi, serta catatan pendukung lainnya beserta lampiran yang diperlukan.
4. Mengawasi proses pembuatan faktur untuk kegiatan bongkar muat, EMKL, serta administrasi terkait penagihan lainnya.

4.1.6.6 Staff Dokumen Ekspor

Divisi yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua dokumen ekspor yang diperlukan untuk pengiriman disiapkan dan dikelola dengan benar dan mematuhi regulasi yang berlaku. Berikut adalah tugas dan fungsi dari Staff Dokumen Ekspor:

1. Membuat dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) pada portal CEISA 4.0
2. Membuat dokumen *Certificate of Origin*, *Phytosanitary Certificate*, dan dokumen lainnya
3. Membuat laporan Jasa Pengguna Transportasi (JPT) melalui SiJangkar untuk pemberitahuan jumlah ekspor dalam sebulan
4. Mengubah slot kontainer dan memantau trucking sampai masuk ke pelabuhan
5. Bertanggung jawab terhadap booking fumigasi dan trucking
6. Bertanggung jawab mengirimkan semua dokumen ke shipper dan consignee/pembeli diluar negeri

7. Melakukan pengecekan *schedule* kapal dan open stack atau tanggal pembukaan kontainer

4.1.6.7 Staff Dokumen Impor

Divisi yang memiliki peran dalam mengelola dan memproses dokumen yang diperlukan untuk impor barang dari luar negeri. Berikut adalah tugas dan fungsi Staff Dokumen Impor:

1. Membuat Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) pada portal CEISA 4.0
2. Melakukan surat menyurat ke shipping line dan bea cukai terkait barang yang di impor
3. Mengerjakan dokumen request delivery order (DO)
4. Melakukan pengecekan kelengkapan dan kebenaran dokumen impor

4.1.6.8 Customer Service

Divisi yang bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan customer terhadap layanan yang diberikan perusahaan dengan menangani dan mencari sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berikut merupakan tugas dan fungsi *Customer Service*:

1. Komunikasi dengan Customer / Client (Shipper untuk *Export*, *Consignee* untuk *Import*, Agent Luar Negeri, dan Pihak Pelayaran)
2. Pencarian rate/harga Ocean Freight dan schedule ke Pelayaran
3. Booking Vessel ke Pelayaran melalui web atau manual by email
4. Pembuatan BL by system Gsoft
5. Pembuatan Harga Pokok Penjualan (HPP) di setiap shipment

6. *Monitoring Shipment* dari keberangkatan sampai kedatangan
7. Submit Manifest (Inward Manifest laut maupun udara)

4.1.6.9 Operasional Lapangan

Divisi yang secara aktif banyak melakukan kegiatan langsung terjun kelapangan, dan sudah ada bagiannya masing – masing untuk bagian ekspor maupun impornya.

a. Operasional Lapangan Impor

1. Membuat surat jalan yang akan diberikan kepada sopir yang ditugaskan untuk mengambil container ke depo
2. Membuat Job Behandle (SPJM dan Karantina) serta Job Penumpukan
3. Melakukan pembayaran lift on lift off (LOLO) impor
4. Bertanggung jawab atas pengeluaran LCL atau FCL dan juga BC 2.3 atau FCL BC 2.3 dari kawasan pabean untuk ditimbun di Tempat Penimbunan Berikat (TPB)
5. Memeriksa fisik Nota Hasil Intelejen (NHI), jalur merah FCL atau LCL, dan karantina hewan atau tumbuhan
6. Bertanggung jawab terhadap fumigasi (bulu babi)
7. Bertanggung jawab terhadap stripping (proses pengeluaran barang) dan stuffing (pemuatan kontainer) digudang MSA

b. Operasional Lapangan Ekspor

1. Mengeluarkan surat jalan yang akan diberikan kepada sopir yang ditugaskan untuk mengambil container ke depo

2. Melakukan pembayaran lift on lift off (LOLO) ekspor dan memilih peti kemas di depo container
3. Bertanggung jawab terhadap pengambilan Delivery Order
4. Bertanggung jawab mengambil Certificate of Origin di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah (DISPERINDAG)
5. Bertanggung jawab terhadap mengurus phytosanitary certificate dan fumigasi

4.1.6.10 Staff Dokumen Perizinan

Memiliki peran dalam memastikan bahwa perusahaan mematuhi semua peraturan dan persyaratan hukum yang berkaitan dengan perizinan.

Berikut merupakan fungsi dan tugas staff dokumen perizinan:

1. Melayani pengurusan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perseorangan dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Badan Usaha secara online
2. Melayani pengurusan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) di sistem Online Single Submission (OSS)
3. Melayani pengurusan penambahan KBLI, perubahan data usaha, dan pengurusan izin usah
4. Melayani pengurusan pembuatan persetujuan impor TPT, Besi Baja, API-U serta API-P
5. Melayani proses dari pembuatan badan usaha, penerbitan pertek hingga penerbitan Persetujuan Impor (PI)

6. Membantu realisasi impor perusahaan setiap bulan di sistem Indonesia National Single Window (INSW) dan Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas)
7. Membantu pembuatan SKB PPN
8. Melayani pertanyaan customer terkait mekanisme dan syarat izin impor TPT, Besi Baja, dan lain-lain

4.1.7 Layanan yang Ditawarkan

PT. Dinamika Expressindo Semarang menyediakan berbagai layanan logistik dengan tim yang profesional, amanah, dan berpengalaman. Produk dan jasa yang disediakan oleh perusahaan ini antara lain :

1. *Sea Freight Service*: melayani pengiriman barang melalui berbagai rute laut untuk pengiriman ekspor maupun impor dengan memilih jenis pengiriman sesuai volume barang seperti FCL dan LCL dan dapat memilih opsi pengiriman *Delivery Duty Unpaid (DDU)* dan *Delivery Duty Paid (DDP)*. Untuk pengiriman barang dengan ukuran atau bentuk yang tidak standar, PT. Dinamika Expressindo menyediakan layanan break bulk cargo.
2. *Air Freight Service*: melayani pengiriman barang melalui jalur udara untuk pengiriman ekspor dan impor. PT. Dinamika Expressindo telah memiliki kerjasama dengan sejumlah agent terpercaya untuk mendukung kelancaran operasional pengiriman internasional melalui rute udara.
3. *EMKL/PPJK* : PT. Dinamika Expressindo menyediakan jasa pengiriman barang melalui jalur laut seperti EMKL dan PPJK untuk membantu keperluan ekspor maupun impor. Pelayanan ini meliputi pengurusan dokumen ekspor dan impor meliputi pengurusan dokumen-dokumen

pabean, mengurus pembayaran bea masuk, pajak impor, dan menyelesaikan masalah administrasi. PT Dinamika Expressindo juga menawarkan layanan logistik sebagai forwarder termasuk pemesanan peti kemas, memesan ruang kapal, mengurus pengiriman barang dari Gudang shipper (eksportir) sampai dengan ke Pelabuhan, serta mengurus dokumen-dokumen pendukung untuk proses ekspor maupun impor.

4. Pergudangan: menyediakan layanan penyimpanan barang dengan sistem operasional logistic yang lengkap serta berbagai layanan tambahan bernilai lebih, seperti bongkar muat kontainer, penyortiran, pengepakan, pengikatan, pengukuran, penimbangan, *palletizing*, *wrapping*, dan lain-lain.
5. Domestik Servis: merupakan layanan jasa untuk ekspor impor logistik ke berbagai wilayah seperti pelayanan distribusi domestik (antar pulau) yang dilakukan dari pintu ke pintu atau dari pelabuhan asal (*port of loading*) ke pelabuhan tujuan (*port of discharge*) sesuai dengan permintaan dan kebutuhan konsumen.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Optimalisasi Pengurusan Dokumen Ekspor Komoditas Turunan Kayu Pada PT. Dinamika Expressindo Semarang

4.2.1.1 Dokumen Ekspor Komoditas Turunan Kayu

Proses ekspor membutuhkan pemenuhan beberapa dokumen yang wajib dipenuhi baik oleh pihak eksportir maupun importir agar kegiatan ekspor dapat berjalan dengan baik, lancar, dan sesuai ketentuan. Secara umum, dokumen ekspor dibagi menjadi dua kategori, yaitu dokumen utama dan dokumen tambahan. Dokumen utama yang harus dipenuhi meliputi invoice, packing list, *Shipping*

Instruction dan *Delivery Order*. Invoice berfungsi sebagai bukti transaksi, packing list menjelaskan rincian barang yang dikirim, shipping instruction sebagai instruksi eksportir ke pengangkut tentang pengiriman barang, serta delivery order yang berfungsi sebagai surat perintah untuk mengambil barang dari gudang.

Selain dokumen utama, eksportir juga wajib melengkapi dokumen tambahan yang disesuaikan dengan ketentuan larangan dan pembatasan (lartas) terhadap barang yang akan diekspor. Lartas adalah ketentuan yang mengatur larangan dan/atau pembatasan ekspor barang tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk mengetahui dokumen tambahan apa saja yang dibutuhkan, eksportir perlu terlebih dahulu mengidentifikasi *HS code* barang yang akan diekspor. Dari *HS Code* tersebut nantinya dapat diketahui informasi mengenai lartas dan dokumen-dokumen apa saja yang harus dipenuhi oleh eksportir. Selain memenuhi persyaratan lartas, eksportir juga harus memperhatikan ketentuan dokumen lain yang diwajibkan oleh negara tujuan ekspor. Ketentuan ini berlaku untuk seluruh komoditas, termasuk komoditas olahan kayu. Dalam konteks ekspor produk olahan kayu, terdapat perbedaan perlakuan terkait dengan bea keluar, di mana sebagian jenis produk dikenakan bea keluar, sedangkan sebagian lainnya tidak dikenakan bea keluar, tergantung pada klasifikasi produk tersebut dan regulasi yang berlaku. Berikut merupakan pernyataan A1 selaku staff dokumen ekspor:

“Kalau bicara mengenai ekspor kayu, barang yang kena bea keluar itu seperti veneer, S4S, E2E dan E4. Kalau untuk yang ga kena bea keluar itu plywood sama furniture mba. Kalau veneer itu biasanya lartasnya ada v-legal aja tapi kalau barangnya S4S, E2E, dan E4 itu lartasnya ada LS dan V-Legal. terus contoh barangnya S4S ekspor ke Australia biasanya minta fumigasi aqis, phytosanitary, COO, B/L. tergantung dari ketentuan negara tujuan ekspornya.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan dari informan A1 senada dengan pernyataan yang diberikan oleh informan A2 selaku staff dokumen ekspor:

“Mengenai dokumennya untuk PEB pasti invoice dan packing list terus kalau veneer, plywood, furniture itu ada dokumen tambahan seperti v-legal. Kalau untuk kayu olahan seperti E2E, S4S, dan E4 itu dokumennya V-legal dan LS. untuk ngeliat dokumen tambahannya ini bisa dilihat dari hs code disitu tertera lartasnya apa aja. Selain itu dokumen yang dikirim ke importir ada dokumen phytosanitary, COO, dan fumigasi.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Hal ini sesuai dengan penelitian Kurnia Santi, Tanti Nurgiyanti, Bagus Subekti Nuswantoro, Yeyen Subandi (2023) yang menyatakan bahwa terdapat dokumen yang diperlukan dalam implementasi perdagangan ekspor yaitu dokumen utama dan tambahan seperti *invoice*, *packing list*, *shipping instruction*, PEB, *bill of lading*, COO, *phytosanitary certificate*, dan dokumen lainnya sesuai dengan klasifikasi barangnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian terdahulu mengenai dokumen yang wajib dipenuhi untuk ekspor terdapat dokumen utama dan dokumen tambahan. Dokumen utama seperti *invoice*, *packing list*, *delivery order*, *shipping instruction* sedangkan untuk dokumen tambahan ini dapat dilihat dari HS code barang yang akan diekspor dan ketentuan dari negara tujuan yang akan diekspor. PT. Dinamika Expressindo Semarang memerlukan dokumen utama dan tambahan untuk melakukan proses pengurusan dokumen ekspor kayu. Begitupun dengan dokumen ekspor kayu yang memerlukan dokumen V-Legal dan LS serta dilakukannya pemeriksaan untuk memastikan bahwa komoditas kayu yang akan diekspor bebas dari penyakit atau hama.

CV. Srikanthi Ratu

SHOWROOM & OFFICE : Jl. Raya No. 8 Pecangaan, Jepara, Indonesia Tel : 02-291 75444, Fax : 02-291 75455
 FACTORY : Jl. Kasmir No. 14 Pecangaan, Jepara, Indonesia Tel : 02-291 75577, Fax : 02-291 75578
 E-mail : srikandi_jpr@yahoo.com

PACKING LIST

No : 0075/PL/SRF/08/24
 Date : 30/08/2024

SHIPPER CV. SRIKANDI RATU JL. KASIMAN NO. 14, DESA PECANGAAN KULON KECAMATAN PECANGAAN, KABUPATEN JEPARA PROP. JAWA TENGAH, INDONESIA CONSIGNEE JAMIESON IMPORT SERVICES, INC. 2750 S 135TH STREET TUKWILA, WA 98168 USA PHONE : (425) 681 5520	PORT OF LOADING : SEMARANG, INDONESIA PORT OF DESTINATION : NAWIJWILI, USA
--	---

Container : GA0U6553597
 Seal : IDA44085

DESCRIPTION OF GOODS	QUANTITY		NW (KGS)	GW (KGS)
	Packages	Pieces		
HS CODE NO: 9403.60.90 / CABINET		21	1.514,00	1.636,00
HS CODE NO: 9403.60.90 / TABLE		57	1.984,00	2.184,00
HS CODE NO: 9401.69.90 / CHAIR		95	1.044,00	1.408,00
HS CODE NO: 9403.50.00 / BED		16	1.065,00	1.379,50
GRAND TOTAL		189	5.607,00	6.607,50

YOURS FAITHFULLY,

CV. Srikanthi Ratu
 AUTHORIZED SIGNATURE FURNITURE

Gambar 4. 4 Dokumen Packing List

Sumber : Data Perusahaan, 2024

4.2.1.1.1 Analisis Pengurusan Dokumen Ekspor Turunan Kayu Berdasarkan Indikator Optimalisasi

Menurut Siregar (2022), indikator optimalisasi terdiri dari tiga aspek utama, yaitu efektivitas, efisiensi, dan produktivitas. Ketiga indikator ini digunakan sebagai acuan dalam menilai sejauh mana proses pengurusan dokumen ekspor turunan kayu telah berjalan secara optimal. Pada bagian ini, akan dilakukan analisis terhadap masing-masing dokumen ekspor, yaitu dokumen PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), COO (Certificate of Origin), dan Phytosanitary Certificate, dengan menggunakan ketiga indikator tersebut sebagai dasar penilaian.

1. Efektivitas

a. Pengurusan Dokumen PEB

Setiap jenis dokumen memiliki peran penting dan karakteristik pengurusan yang berbeda-beda. Salah satu dokumen utama yang wajib dipenuhi oleh eksportir adalah Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), yang digunakan sebagai pemberitahuan resmi kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) mengenai barang yang akan diekspor. Keberhasilan dalam pengurusan dokumen ini sangat menentukan kelancaran proses ekspor secara keseluruhan.

Sebagai bagian dari upaya memastikan kelancaran ekspor, setiap perusahaan biasanya menetapkan standar operasional dalam pengurusan dokumen ekspor, termasuk batas waktu penyelesaiannya. Hal ini juga diterapkan oleh PT. Dinamika Expressindo Semarang. Dalam pengurusan PEB, PT. Dinamika Expressindo Semarang sudah menentukan batas waktu tertentu untuk menyelesaikan pengurusan suatu dokumen dimana perusahaan menetapkan bahwa dokumen PEB harus selesai paling lambat atau maksimal sewaktu proses stuffing barang dilakukan. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan informan A1 selaku staff dokumen ekspor:

“Dari perusahaan sendiri udah ada batas waktunya, mba. Jadi PEB itu ditargetin maksimal udah selesai dan dikirim ke Bea Cukai pas proses stuffing barang dilakukan. Karena kita juga harus nunggu respon dari sistem bea cukai kayak respon NPE atau PPB” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Efektivitas dalam pengurusan dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) diukur berdasarkan sejauh mana pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), serta apakah waktu penyelesaian sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Dalam pengurusan dokumen PEB di perusahaan PT. Dinamika Expressindo Semarang telah

menunjukkan efektivitas yang optimal dimana pengurusan dokumen PEB dilakukan sesuai dengan SOP dan tidak pernah melewati batas waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu penyelesaian dokumen PEB maksimal saat proses stuffing dilakukam. Pernyataan tersebut didukung oleh informan A1 selaku staff dokumen ekspor:

“Kalau soal telat sih nggak pernah ya, mba, soalnya kita udah punya target waktunya sendiri dan udah terbiasa juga ngejalaninnya. Tapi kadang-kadang tuh ada aja kendala, misalnya sistemnya error atau lemot dari bea cukai, jadi kita mesti nunggu dulu sampai sistemnya normal baru bisa lanjut input. Tapi sejauh ini masih bisa ke handle dan nggak sampai bikin prosesnya lewat dari waktu yang udah ditentui perusahaan” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Dari pernyataan tersebut, terlihat bahwa perusahaan telah menjalankan pengurusan PEB sesuai standar prosedur yang berlaku serta mampu menyelesaikannya tepat waktu. Tidak adanya keterlambatan dari waktu yang telah ditargetkan menunjukkan bahwa efektivitas dalam pengurusan dokumen PEB telah tercapai secara optimal.

b. Pengurusan Dokumen COO

Pengurusan dokumen Certificate of Origin (COO) merupakan bagian penting dalam proses ekspor, karena dokumen ini berfungsi sebagai bukti sah bahwa barang yang diekspor benar-benar berasal dari Indonesia. COO diperlukan untuk memenuhi ketentuan asal barang (*rules of origin*) yang ditetapkan oleh negara tujuan ekspor, yang biasanya menjadi syarat agar produk dapat menikmati fasilitas tarif preferensial atau bebas bea masuk di negara tersebut. Dengan adanya COO, eksportir dapat memastikan bahwa barangnya diterima tanpa hambatan

administratif di pelabuhan tujuan, serta mendapatkan kepercayaan dari mitra dagang internasional.

Berdasarkan indikator optimalisasi, efektivitas dalam pengurusan COO di PT. Dinamika Expressindo Semarang masih belum optimal dikarenakan masih sering terjadinya kesalahan input dokumen dan input isinya tidak sesuai dengan dokumen saat mengisi formulir pengajuan COO secara online melalui sistem E-Ska. Kesalahan tersebut sering terjadi dan menyebabkan proses verifikasi dari pihak Disperindag menjadi tertunda karena dokumen harus diperbaiki dan diajukan ulang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A2 selaku Staff Dokumen Ekspor:

“Waktu ngajuin COO itu kita sering ditolak, mba, soalnya sering ada salah input data. Biasanya nanti dari pihak Disperindag bakal kasih tahu bagian mana yang salah, terus kita perbaiki dan ajukan ulang” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

STATUS	AKSI
Status : Ditolak Pengajuan Keterangan : Terdapat nilai EWP USD yang berbeda antara total EWP USD pada Goods dengan nilai EWP USD pada Invoice dan PEB. Jika EWP USD PEB berbeda dengan EWP USD Invoice, isian EWP USD PEB harap diisi dengan EWP USD Invoice. Waktu : 08 Mei 2025, 11:25:44 Status Jenis : Baru Pengajuan Cetak : - Form Pengiriman : N/A n SINSW Waktu : N/A Kirim SINSW	Copy SKA Log Pemahaman Lihat Barang

Gambar 4. 5 COO Ditolak

Sumber: Data Perusahaan, 2024

Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pengurusan COO di PT. Dinamika Expressindo Semarang masih belum optimal. Kesalahan input data saat pengisian formulir di sistem E-SKA masih sering terjadi, seperti ketidaksesuaian

antara data yang dimasukkan dengan dokumen pendukung. Akibatnya, proses verifikasi dari Disperindag tertunda karena dokumen harus dikoreksi dan diajukan ulang. Hal ini menyebabkan penerbitan COO menjadi lebih lama dari waktu yang ditargetkan perusahaan, sehingga efektivitas pengurusan belum sepenuhnya tercapai.

c. Pengurusan Dokumen Phytosanitary Certificate

Setelah membahas efektivitas pengurusan dokumen PEB dan COO, selanjutnya akan dianalisis efektivitas pengurusan dokumen Phytosanitary Certificate. Dokumen ini memiliki peran yang sangat penting dalam proses ekspor, khususnya untuk komoditas hasil pertanian, perkebunan, maupun kehutanan seperti produk turunan kayu. Sertifikat ini menjadi bukti bahwa barang yang akan dikirim bebas dari hama dan penyakit tumbuhan, sehingga menjadi syarat mutlak yang harus dipenuhi untuk dapat memasuki pasar internasional. Oleh karena itu, efektivitas dalam pengurusan Phytosanitary Certificate perlu dianalisis terutama dalam hal ketepatan waktu pengajuan.

Dalam pengurusan dokumen ini, terdapat tahapan penting berupa proses pengajuan permintaan dan pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas karantina. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang akan diekspor bebas dari hama dan penyakit tumbuhan yang dapat membahayakan ekosistem negara tujuan. Setelah perusahaan mengajukan permintaan pemeriksaan, petugas karantina akan datang ke lokasi yang telah disepakati baik itu di gudang ampenan ataupun di pabrik tempat barang dikemas. Dalam pelaksanaannya, waktu pengajuan permintaan pemeriksaan sangat menentukan kelancaran proses, karena apabila

terjadi keterlambatan atau tidak sesuai jadwal, maka dapat berdampak pada keberangkatan kapal. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A2 selaku Staff Dokumen Ekspor:

“Biasanya kita udah ngatur dari awal mba, kalau pemeriksaannya mau di pabrik, ya kita ajukan H-2 biar aman. Karena kalau mendadak atau telat ajukan, bisa-bisa petugas karantina nggak sempat datang. Tapi kalau pemeriksaannya di gudang Ampenan, biasanya lebih fleksibel, kadang hari itu juga bisa langsung diperiksa.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengurusan dokumen Phytosanitary Certificate di perusahaan ini telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan perusahaan dalam menyesuaikan waktu pengajuan dengan lokasi pemeriksaan serta menghindari keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen.

2. Efisiensi

a. Pengurusan Dokumen PEB

Dalam indikator efisiensi, Pengurusan PEB pada PT. Dinamika Expressindo Semarang dilakukan melalui sistem CEISA 4.0. Sistem CEISA 4.0 (Customs-Excise Information System and Automation) adalah sistem informasi elektronik berbasis daring (online) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Sistem ini digunakan untuk memproses berbagai dokumen kepabeanan dan cukai secara otomatis dan terintegrasi, termasuk dokumen ekspor seperti Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB).

Penggunaan sistem CEISA 4.0 telah memberikan kontribusi besar terhadap percepatan proses kerja. Dengan adanya CEISA 4.0, pegawai dapat dengan mudah

untuk menginput data yang diperlukan ke dalam sistem tanpa harus melakukannya secara manual dengan menggunakan modul seperti dahulu dimana modul tersebut mengharuskan menginput data satu per satu. Proses tersebut tentunya membutuhkan waktu yang lebih lama dan menambah beban kerja pegawai. Selain itu, dengan adanya sistem tersebut dapat memantau status dokumen secara real-time. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan oleh informan A1 selaku staff dokumen ekspor:

“Sekarang pengurusan PEB udah lewat CEISA 4.0, jadi lebih gampang, mba. Kita tinggal input data barang ekspor langsung ke sistemnya, gak perlu lagi pakai modul manual kayak dulu yang harus isi satu-satu. Prosesnya jadi jauh lebih cepat, dan kita juga bisa langsung pantau statusnya udah sampai mana”(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa penggunaan sistem CEISA 4.0 telah meningkatkan efisiensi dalam pengurusan dokumen PEB di PT. Dinamika Expressindo Semarang. Sistem ini memungkinkan proses input data dilakukan secara lebih cepat, sistematis, dan minim kesalahan dibandingkan metode sebelumnya yang masih menggunakan modul manual. Selain mempercepat waktu pengerjaan, fitur pemantauan status dokumen secara real-time juga membantu staf dalam mengetahui perkembangan proses dokumen.

b. Pengurusan Dokumen COO

Pengurusan dokumen COO tidak hanya dianalisis melalui indikator efektivitas saja, melainkan analisis efisiensi juga. Proses pengajuan dokumen COO di PT. Dinamika Expressindo saat ini telah dilakukan secara daring (online) melalui sistem yang disediakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) yaitu E-Ska. Hal ini dinilai mempermudah dan mempercepat proses pengurusan

dibandingkan dengan metode manual yang sebelumnya mengharuskan pegawai datang langsung ke tempat. Pernyataan tersebut didukung oleh informan A2 sebagai staff dokumen ekspor :

“Sekarang kita ngajuin COO-nya udah online mba, lewat sistem E-Ska. Itu sistem dari Disperindag. Gak perlu ke sana langsung, jadi kita tinggal upload dokumen, nunggu verifikasi, terus nanti staff operasional ekspor bisa langsung ambil ke kantor Disperindag kalau udah terbit,” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Terkait dengan durasi waktu pengurusan, perusahaan menyampaikan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan sejak pengajuan hingga dokumen COO diterbitkan adalah sekitar 1 sampai 3 hari kerja, tergantung dari kelengkapan dokumen yang diajukan dan antrian di sistem.

“Kalau dokumennya lengkap dan gak ada revisi, biasanya sehari juga udah keluar. Tapi ya kadang kalau sistemnya lagi antri atau kita telat upload, bisa molor sampai dua tau tiga harian,” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengurusan COO di perusahaan ini telah berjalan cukup efisien karena tidak memerlukan banyak waktu dan tenaga, serta didukung oleh sistem digital yang mempersingkat alur pengajuan.

c. Pengurusan Dokumen Phytosanitary Certificate

Sertifikat Fitosanitari atau Phytosanitary Certificate merupakan dokumen penting yang diterbitkan oleh Badan Karantina Pertanian untuk menyatakan bahwa barang yang akan diekspor telah diperiksa dan dinyatakan bebas dari hama serta penyakit tumbuhan. Dokumen ini menjadi salah satu syarat utama dalam ekspor komoditas turunan kayu, karena menjamin bahwa barang yang dikirim aman dan sesuai standar perlindungan negara tujuan.

Dari sisi efisiensi, pengelolaan dokumen ini di PT. Dinamika Expressindo Semarang dapat dikatakan cukup optimal. Proses dimulai dengan pengajuan permohonan secara daring melalui sistem PTK Online, yang memungkinkan perusahaan untuk memasukkan seluruh data pemeriksaan secara langsung dan real-time, tanpa harus datang ke kantor Karantina. Setelah permohonan diajukan, sistem akan menghasilkan dokumen Surat Pemberitahuan Pemeriksaan (SP-1), yang dicetak dan digunakan sebagai dasar pelaksanaan pemeriksaan fisik barang. Pernyataan ini didukung oleh informan A-2 selaku staff dokumen ekspor:

“Kalau untuk mengurus sertifikat phyto itu kita ajuin permohonannya di PTK Online mba. Setelah di submit nanti akan keluar SP-1 untuk dilakukannya pemeriksaan,” jelas informan A2 selaku staff dokumen ekspor.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Selanjutnya, dokumen-dokumen pendukung seperti invoice, packing list, shipping instruction, PEB, surat permohonan, dan SP-1 dikumpulkan dalam satu berkas dan diserahkan langsung ke pihak Karantina. Proses ini sudah menjadi alur kerja tetap dan berjalan cukup cepat. Dalam kondisi normal, jika barang yang diperiksa tidak ditemukan hama, maka sertifikat dapat diterbitkan hanya dalam waktu satu hari. Namun, jika ditemukan hama seperti ulat atau serangga, maka akan dilakukan proses fumigasi terlebih dahulu sesuai prosedur, yang memerlukan tambahan waktu sekitar kurang lebih tiga hari. Pernyataan tersebut didukung oleh informan A3 selaku Staff Operasional Ekspor:

“Kalau barang ada hama seperti ulat atau serangga, ya harus fumigasi dulu. Biasanya yang kena fumigasi itu phytonya bisa keluar tiga harian. Tapi kalau barang aman, phyto bisa langsung dicetak hari itu juga, tinggal bayar billing-nya,” ungkap informan A3 selaku staf operasional ekspor.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Seluruh alur ini menunjukkan bahwa pengelolaan sertifikat phytosanitary di perusahaan berjalan efisien, karena menggunakan sistem online, memiliki alur kerja

yang terstruktur, serta dapat menyesuaikan waktu pengurusan dengan kondisi barang yang diperiksa. Proses pembayaran billing dan pencetakan sertifikat juga dilakukan segera setelah pemeriksaan selesai, sehingga tidak menimbulkan penundaan yang berarti. Dengan demikian, penggunaan waktu dan tenaga dalam pengurusan dokumen ini telah berjalan secara optimal.

3. Produktivitas

a. Pengurusan Dokumen PEB

Produktivitas dalam pengurusan dokumen ekspor diukur dari kemampuan unit kerja dalam menyelesaikan sejumlah dokumen dalam jangka waktu tertentu dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) merupakan salah satu indikator produktivitas penting, karena berfungsi sebagai dokumen utama yang harus disampaikan ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebelum proses ekspor berlangsung.

PT. Dinamika Expressindo Semarang telah menetapkan target internal untuk pengurusan dokumen PEB, yaitu minimal tiga dokumen PEB harus diselesaikan dan disubmit setiap harinya. Target ini ditetapkan guna menjaga kelancaran proses ekspor serta memastikan bahwa dokumen dapat disiapkan tepat waktu sebelum proses stuffing dan pengiriman ke pelabuhan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A1 selaku staff dokumen ekspor yang menyatakan bahwa:

“Untuk target dokumennya dari perusahaan ketentuannya minimal 3 dokumen PEB per hari mba” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan dokumen PEB dilakukan melalui sistem CEISA 4.0, sebuah platform digital resmi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Penggunaan sistem ini terbukti mampu meningkatkan produktivitas kerja staf ekspor karena mempercepat proses input data, meminimalkan kesalahan, serta memungkinkan pemantauan status dokumen secara daring. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A1 selaku staff dokumen ekspor yang menyatakan bahwa:

“Kalau semua dokumen dari eksportir udah masuk, biasanya kita bisa nyelesain 3 sampai 5 dokumen PEB dalam sehari. Jadi sejauh ini target perusahaan sih bisa kejar terus,” (Wawancara, 29 Oktober 2024).

Namun, dalam kondisi tertentu, produktivitas dapat sedikit menurun apabila terdapat keterlambatan dari pihak eksportir dalam mengirimkan dokumen pendukung seperti invoice, packing list, atau shipping instruction. Meskipun begitu, secara keseluruhan, pegawai tetap mampu mempertahankan produktivitas sesuai target yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A1 selaku staff dokumen ekspor yang menyatakan bahwa:

“Selama dokumen dari eksportir nggak telat, kerjaan bisa langsung jalan. Tapi kalau ada yang belum lengkap, ya paling mundur sehari. Tapi tetap bisa kita kejar juga biar target harian terpenuhi,” (Wawancara, 29 Oktober 2024).

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa produktivitas pengelolaan dokumen PEB di PT. Dinamika Expressindo Semarang berada pada tingkat yang optimal. Perusahaan mampu menyelesaikan dokumen sesuai target harian dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien, didukung sistem digital dan alur kerja yang tertata.

b. Pengelolaan Dokumen COO

Produktivitas dalam pengurusan dokumen COO mengacu pada kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan dokumen secara konsisten dan tepat waktu sesuai kebutuhan ekspor, tanpa mengabaikan kualitas dan ketepatan isi dokumen. Artinya, meskipun terdapat beban kerja yang tinggi atau keterbatasan sumber daya, pengurusan dokumen tetap berjalan dan menghasilkan output yang sesuai, yaitu dokumen COO yang telah diterbitkan.

Di PT. Dinamika Expressindo Semarang, meskipun staf dokumen ekspor juga menangani pengurusan dokumen lain seperti Phytosanitary Certificate, seluruh COO tetap berhasil diterbitkan dan tidak ada dokumen yang tertunda atau gagal diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi hasil akhir, target produktivitas tetap tercapai.. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A2 selaku staff dokumen ekspor yang menyatakan bahwa:

“Kadang ngurus COO-nya barengan sama phyto, jadi agak keteteran sih. Tapi sejauh ini semua COO yang diajukan selalu selesai dan bisa terbit juga. Jadi ya tetep jalan aja walaupun kerjanya banyak,”” (Wawancara, 29 Oktober 2024).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa produktivitas pengurusan COO di perusahaan ini tergolong optimal karena semua dokumen dapat diselesaikan dan diterbitkan secara konsisten.

c. Pengurusan Dokumen Phytosanitary Certificate

Produktivitas dalam pengurusan *Phytosanitary Certificate* di PT. Dinamika Expressindo Semarang dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan pengurusan sertifikat secara konsisten sesuai kebutuhan ekspor. Dokumen ini penting untuk menjamin bahwa barang ekspor, terutama produk

turunan kayu, bebas dari hama dan penyakit tumbuhan sehingga memenuhi persyaratan negara tujuan.

Proses pengurusan *phyto* melibatkan pengajuan permintaan pemeriksaan melalui sistem PTK Online, dilanjutkan dengan pemeriksaan fisik oleh petugas Karantina. Apabila barang dinyatakan bebas dari hama, sertifikat biasanya dapat diterbitkan pada hari yang sama. Namun, jika ditemukan hama seperti ulat atau serangga, maka barang perlu menjalani proses fumigasi terlebih dahulu, yang memakan waktu 2–3 hari. Hal ini tentu memengaruhi kecepatan penyelesaian dokumen dan berdampak pada produktivitas. Selain itu, terdapat kondisi tertentu seperti ketidaksesuaian data, di mana perusahaan harus membuat dokumen tambahan (*attachment*) untuk revisi data. Attachment tersebut harus ditandatangani oleh petugas karantina yang menandatangani phytosanitary certificate sebelumnya. Apabila petugas tersebut sedang tidak berada di kantor karantina, pengurusan dokumen ekspor menjadi terhambat, karena perusahaan harus menunggu hingga petugas kembali bertugas. Tetapi tidak semua proses harus bergantung pada kehadiran petugas tersebut. Ada petugas yang memberikan izin untuk pengurusan atas nama, sehingga proses perbaikan dapat tetap dilanjutkan meskipun petugas sedang tidak berada di tempat. Dengan begitu, dokumen attachment dapat diselesaikan dalam waktu singkat bahkan dalam satu hari.

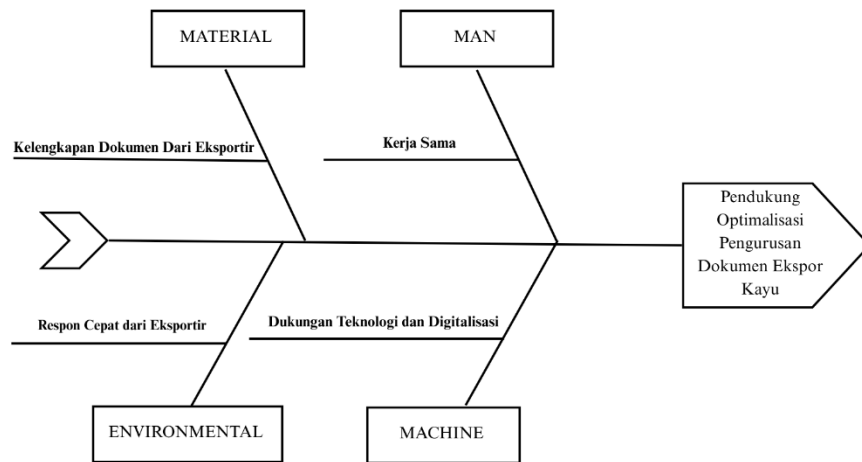
“Kalau barangnya aman, phyto bisa langsung keluar di hari itu juga. Tapi kalau ada hama harus fumigasi dulu, biasanya nambah waktu 2–3 hari. Kadang juga harus revisi data, nah itu perlu bikin attachment dan ditandatangani petugas. Kalau petugasnya gak ada, ya nunggu. Tapi biasanya ada yang ngizinin tanda tangan atas nama, jadi tetep bisa lanjut prosesnya, gak perlu nunggu lama.”
(Wawancara, 29 Oktober 2025)

Dengan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa produktivitas pengurusan dokumen *Phytosanitary Certificate* tergolong cukup baik dan stabil, meskipun masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti hasil pemeriksaan fisik dan ketersediaan petugas karantina.

4.2.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Optimalisasi Pengurusan Dokumen Ekspor Komoditas Turunan Kayu Pada PT. Dinamika Expressindo Semarang

4.2.3.1 Faktor Pendukung Optimalisasi Pengurusan Dokumen Ekspor Komoditas Turunan Kayu Pada PT. Dinamika Expressindo Semarang

Dalam upaya mengoptimalkan pengurusan dokumen ekspor komoditas turunan kayu, PT. Dinamika Expressindo Semarang memiliki sejumlah faktor pendukung yang berperan penting dalam kelancaran proses tersebut. Untuk menganalisis faktor-faktor tersebut, peneliti menggunakan teknik fishbone diagram. Berikut adalah uraian faktor pendukung dalam optimalisasi pengurusan dokumen ekspor komoditas turunan kayu pada PT. Dinamika Expressindo Semarang dengan menggunakan teknik diagram fishbone:



Gambar 4.6 Diagram Fishbone Pendukung Optimalisasi Pengurusan Dokumen Ekspor Komoditas Kayu

Sumber : Hasil Wawancara PT. Dinamika Expressindo Semarang (Diolah), 2024

Gambar diagram fishbone diatas menampilkan mengenai beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi kelancaran pergerakan arus barang ekspor. Keterangan dari gambar diagram fishbone diatas sebagai berikut

1. *Man*

a. Kerja Sama

Kerja sama menjadi salah satu faktor utama yang mendukung kelancaran proses pengurusan dokumen ekspor komoditas turunan kayu di PT. Dinamika Expressindo Semarang. Kerja sama tidak hanya terbatas pada hubungan antarindividu di dalam perusahaan, tetapi juga melibatkan hubungan yang dibangun dengan pihak eksternal, khususnya eksportir sebagai mitra utama dalam proses ekspor. Secara internal, koordinasi antar karyawan berjalan dengan baik. Keduanya memiliki pemahaman yang jelas terkait alur proses pengurusan dokumen ekspor seperti Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Certificate of Origin (COO), dan sertifikat Phytosanitary. Hubungan kerja yang saling mendukung ini memungkinkan

pengumpulan data, verifikasi informasi, serta pengajuan dokumen ke instansi terkait dapat dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Kerja sama yang terjalin baik secara internal maupun eksternal menjadi penopang utama dalam mengoptimalkan pengurusan dokumen ekspor. Hal ini tidak hanya berdampak pada efisiensi waktu, tetapi juga meningkatkan akurasi dan kualitas dokumen ekspor yang dihasilkan, serta mengurangi potensi kesalahan yang dapat berakibat pada penundaan pengiriman barang ke luar negeri. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A1 yang menyatakan bahwa:

“Faktor pendukungnya itu kerja sama mba. Gak hanya sesama karyawan aja tapi dengan eksportir juga harus ada kerja sama. Kalau eksportir bisa kirim dokumen lebih awal, proses jadi lebih mudah. Apalagi ekspor kayu banyak aturannya, jadi kalau semua pihak kompak, dokumen bisa disiapkan tepat waktu.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh informan A2 selaku staff dokumen ekspor:

“Salah satunya pasti teamwork ya mba. ini penting dalam pengurusan dokumen ekspor, karena tiap bagian punya tugas sendiri-sendiri. Kalau semua anggota tim bisa kerja sama dan koordinasi dengan baik, prosesnya jadi lebih cepat dan minim kesalahan.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

2. *Machine*

a. Dukungan Teknologi dan Digitalisasi

Penggunaan teknologi dan digitalisasi menjadi aspek penting dalam mendukung optimalisasi pengurusan dokumen ekspor pada PT. Dinamika Expressindo Semarang. Perusahaan telah memanfaatkan berbagai sistem digital yang disediakan oleh pemerintah maupun instansi terkait, seperti CEISA 4.0, e-SKA (untuk COO), serta sistem karantina online. Melalui platform digital tersebut,

pengajuan dan pelacakan dokumen dapat dilakukan secara cepat, efisien, dan transparan.

Digitalisasi juga mempermudah dalam proses verifikasi dokumen oleh instansi terkait. Misalnya, pengajuan dokumen PEB yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung, kini dapat diselesaikan secara daring melalui sistem CEISA, yang memotong waktu dan biaya. Dengan demikian, dukungan teknologi ini sangat berkontribusi terhadap efektivitas, efisiensi, dan kecepatan pengurusan dokumen ekspor di perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A1 yang menyatakan bahwa :

“Iya, kami sudah menggunakan CEISA 4.0 untuk pengajuan PEB, e-SKA untuk COO, dan sistem karantina online untuk sertifikat phyto. Semuanya dilakukan secara digital. Dengan sistem digital, proses pengajuan dokumen jadi lebih cepat dan tidak perlu datang langsung ke kantor instansi. Pengurusan yang biasanya butuh waktu beberapa hari, sekarang bisa selesai dalam hitungan jam.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

3. *Material*

a. Kelengkapan dokumen dari eksportir

Kelengkapan dokumen dari pihak eksportir menjadi salah satu faktor material yang mendukung optimalisasi pengurusan dokumen ekspor. Dokumen seperti invoice, packing list, shipping instruction, delivery order dan V-Legal umumnya telah disiapkan dan diberikan secara lengkap. Hal tersebut dapat mempermudah pegawai dalam melakukan proses pengurusan dokumen ekspor lebih cepat dan akurat sehingga berkontribusi terhadap optimalisasi pengurusan dokumen ekspor secara keseluruhan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A2 yang menyatakan bahwa:

“Kalau dari eksportir dokumennya udah lengkap semua, kita jadi tinggal jalan. Nggak banyak kendala, proses juga bisa langsung lanjut.”
(Wawancara, 29 Oktober 2024)

4. *Environment*

a. Respon Cepat dari Pihak Eksportir

Respon cepat dari pihak eksportir seperti cepat dalam melakukan klarifikasi informasi dan verifikasi dokumen menjadi salah satu faktor environment yang mendukung optimalisasi pengelolaan dokumen ekspor kayu. Ketika dibutuhkan klarifikasi data, eksportir dapat segera memberikan jawaban atau perbaikan yang dibutuhkan. Hal ini dapat mempercepat proses input data ke sistem dan pengajuan dokumen sehingga pengelolaan dokumen dapat berjalan lebih efisien, tepat waktu dan tanpa hambatan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A

“Selama ini pihak eksportir cukup kooperatif. Kalau ada data yang perlu diverifikasi atau diperjelas, mereka cepat merespons. Biasanya langsung dikirim revisinya lewat email atau WA, jadi proses input dan pengajuan dokumen bisa langsung kita teruskan. Itu sangat membantu mempercepat pekerjaan.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

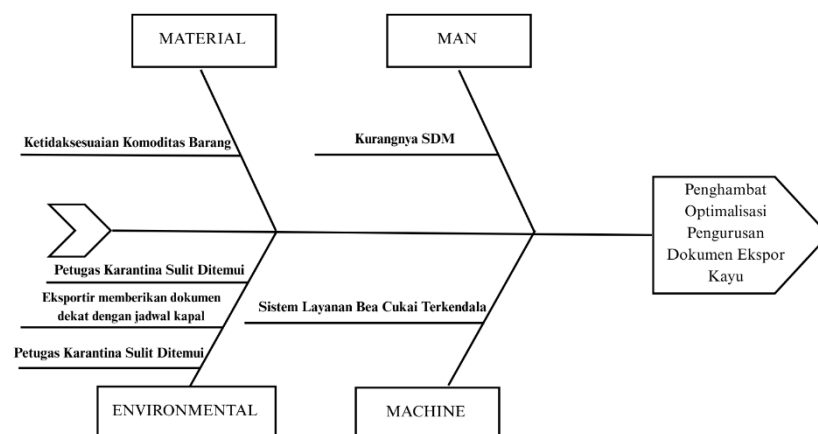
Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memperlancar optimalisasi pengelolaan dokumen ekspor komoditas turunan kayu. Faktor-faktor tersebut meliputi adanya kerja sama, dukungan teknologi dan digitalisasi, kelengkapan dokumen dari eksportir dan respon cepat dari eksportir.

4.2.3.2 Faktor Penghambat Optimalisasi Pengelolaan Dokumen Ekspor

Komoditas Turunan Kayu Pada PT. Dinamika Expressindo Semarang

Dalam melakukan optimalisasi pengelolaan dokumen ekspor komoditas turunan kayu, melalui hasil wawancara yang dilakukan peneliti maka peneliti

mendapatkan hambatan yang pernah dialami oleh perusahaan. Dari hasil wawancara dengan ketiga informan terdapat beberapa hambatan dalam optimalisasi pengurusan dokumen ekspor komoditas turunan kayu. Hambatan-hambatan tersebut menjadi faktor yang menghambat tercapainya efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam pengurusan dokumen ekspor. Ini diantaranya adalah eksportir menyerahkan dokumen mendekati waktu jadwal kapal, sistem layanan bea cukai mengalami gangguan error, tidak sesuai komoditas barang ekspor, sulit menemui petugas karantina, regulasi kebijakan pemerintah, dan kurangnya sumber daya manusia. Hasil wawancara tersebut peneliti menuangkan hambatan permasalahan dalam bentuk diagram fishbone (tulang ikan) sebagai berikut :



Gambar 4. 6 Diagram *Fishbone* Penghambat Optimalisasi Pengurusan Dokumen Ekspor Komoditas Kayu

Sumber : Hasil Wawancara PT. Dinamika Expressindo Semarang (Diolah), 2024

Gambar diagram fishbone diatas menampilkan mengenai beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi kelancaran pergerakan arus barang ekspor. Keterangan dari gambar diagram fishbone diatas sebagai berikut:

1. *Man*

- a. Kurangnya sumber daya manusia

Sumber Daya manusia memegang peranan penting dalam optimalisasi pengurusan dokumen ekspor. PT. Dinamika Expressindo Semarang hanya memiliki 3 karyawan pada bagian yang menangani pengurusan dokumen ekspor, 2 orang diantaranya adalah staff dokumen ekspor dan 1 orang yang berjabatan staff operasional ekspor. Kualitas dan kuantitas pegawai yang menangani dokumen sangat menentukan seberapa cepat dan tepat suatu dokumen dapat diselesaikan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, SDM justru menjadi salah satu faktor penghambat dalam optimalisasi pengurusan dokumen ekspor komoditas turunan kayu terutama saat jumlah pegawai tidak sebanding dengan beban pekerjaan atau volume pekerjaan yang harus ditangani. Banyaknya volume pekerjaan membuat pegawai kewalahan saat melakukan pengurusan dokumen ekspor yang dapat membuat pekerjaan menjadi lambat dan berpotensi menimbulkan kesalahan yang tentu berdampak langsung terhadap efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pengurusan dokumen ekspor. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A2 yang menyatakan bahwa:

“Kalau dari sisi SDM, kita sering kewalahan karena pegawai yang mengurus dokumen nggak banyak apalagi pas *shipment* lagi ramai.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

2. *Machine*

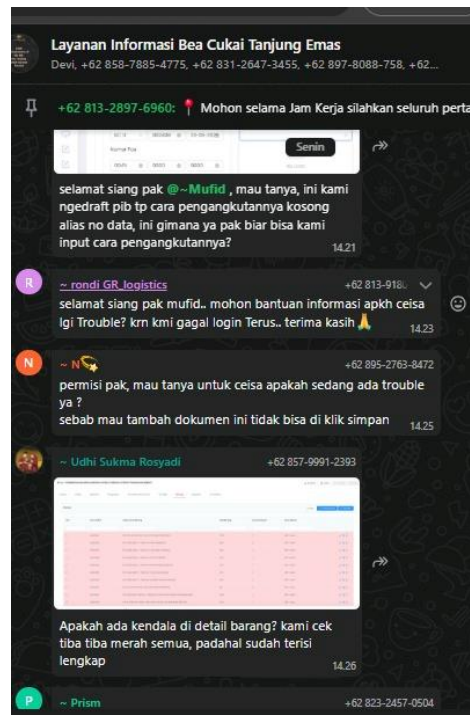
a. Sistem Layanan Bea Cukai Terkendala

Sistem layanan bea cukai yaitu sistem CEISA 4.0 berperan penting dalam pengurusan dokumen ekspor kayu. Sistem Bea Cukai merupakan layanan elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk mendukung kelancaran proses administrasi ekspor dan impor. Dalam ekspor, sistem ini digunakan untuk menginput data ekspor, mengajukan permohonan perizinan,

mengunggah dokumen pendukung seperti *invoice*, *packing list*, dan dokumen lainnya, serta untuk menerima respon resmi berupa Nota Pelayanan Ekspor (NPE). Sistem Bea Cukai juga membantu mempercepat verifikasi dokumen, menghitung kewajiban bea keluar, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan ekspor sehingga proses ekspor menjadi lebih efisien, transparan, dan terkontrol.

Dikarenakan pengurusan dokumen ekspor menggunakan sistem layanan bea cukai yang bersifat elektronik maka tidak menutup kemungkinan bahwa sistem tersebut mengalami gangguan *error* atau *server down*. Sistem bea cukai yang mengalami gangguan *error* ini akan membuat proses pengurusan dokumen ekspor menjadi terhambat misalnya saat proses pengiriman PEB, datanya tersangkut di sistem dan tidak langsung masuk atau terproses. Jika hal tersebut terjadi, maka perusahaan tidak bisa lanjut ke tahap berikutnya dan harus menunggu respon dari bea cukai untuk penerbitan NPE. Kondisi tersebut tentunya dapat mengakibatkan waktu pengurusan dokumen menjadi lebih lama dari seharusnya sehingga menurunkan efektivitas dan efisiensi proses ekspor. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A1 selaku staff dokumen ekspor yang menjelaskan bahwa:

“kemudian yang paling sering dari sistem bea cukai ya mba. Sering kali bea cukai itu mengalami gangguan atau *error* misalnya waktu kita sending PEB, datanya tersangkut di sistem. Sedangkan untuk mau melanjutkan proses ekspor kita kan harus nunggu respon dari bea cukai ya untuk dapat NPE.”
(Wawancara, 29 Oktober 2024)



Gambar 4. 7 Sistem Layanan Bea Cukai Error

Sumber : Data Perusahaan Diolah, 2025

3. Material

a. Ketidaksesuaian Komoditas Barang Ekspor

Ketidaksesuaian komoditi barang merupakan salah satu faktor penghambat dalam upaya optimalisasi pengurusan dokumen ekspor kayu. Ketidaksesuaian ini biasanya terjadi dalam bentuk perbedaan antara data yang tercantum dalam dokumen, seperti invoice, packing list, atau Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), dengan kondisi fisik barang yang ditemukan saat pemeriksaan di lapangan. Perbedaan tersebut bisa berupa deskripsi barang yang tidak sesuai serta jumlah yang berbeda. Adanya ketidaksesuaian tersebut dapat membuat pengurusan dokumen ekspor kayu tertunda karena harus dilakukan koreksi dan pengajuan ulang. Selain itu, pemeriksaan fisik terhadap barang pun menjadi lebih kompleks dan memakan waktu, terutama apabila dokumen yang diajukan tidak mencerminkan kondisi

barang secara tepat. Dalam beberapa kasus, kesalahan ini bahkan dapat menimbulkan konsekuensi finansial, seperti tambah bayar maupun biaya penumpukan kontainer apabila barang tertahan lebih lama di pelabuhan. Hal tersebut tentu merugikan bagi pihak eksportir maupun perusahaan karena selain memperpanjang durasi pengurusan, juga mengganggu alur kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, ketelitian dalam penyusunan dan pengecekan dokumen sebelum pengajuan sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian dengan barang di lapangan. Dengan memastikan bahwa seluruh data sesuai, proses pengurusan dokumen ekspor dapat berjalan lebih lancar dan minim hambatan. Pernyataan tersebut didukung oleh informan A3 selaku staff operasional ekspor:

“Iya ada mba, untuk barang barang yang biasanya dicurigai atau kena bea keluar kan biasanya menjalani pemeriksaan fisik oleh pihak bea cukai ya. Seringnya itu kendalanya disini karena waktu diperiksa sama bea cukai ukuran barangnya ga sama dengan yang di dokumen jadi kalau kayak gini bisa kena tambah bayar. Nantinya billing akan keluar dan harus dibayar dulu sama eksportir supaya bisa dapat respon NPE” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Tidak hanya itu, pada komoditas barang ekspor, khususnya kayu, bisa saja ditemukan serangga atau hama. Jika saat pemeriksaan fisik karantina ditemukan adanya serangga atau hama, maka akan dilakukan proses pembersihan terlebih dahulu yang memakan waktu kurang lebih 3 hari. Pemeriksaan karantina ini sering kali dilakukan dalam waktu yang berdekatan dengan jadwal closingan kapal. Hal tersebut dapat membuat barang bisa tidak masuk ke kapal dan belum lagi dilakukannya pemeriksaan fisik oleh bea cukai dimana pemeriksaan fisik ini dilakukan setelah barang tersebut difumigasi dan dinyatakan bersih. Hal tersebut juga membuat respon yang didapat dari bea cukai juga akan terhambat.

Pernyataan tersebut didukung oleh informan A3 selaku staff operasional ekspor:

“Kemudian kalau semisal ada serangga atau hama pas pemeriksaan karantina tumbuhan. Ya pastinya kan harus dibersihkan dulu, ini kan makan waktu ya mba apalagi kalau misalmya mepet closingan ada kemungkinan barang ga bisa masuk ke kapal.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

4. *Environment*

a. Perubahan Regulasi Kebijakan Pemerintah

Perubahan regulasi atau kebijakan dari pemerintah sering kali menjadi salah satu faktor penghambat dalam optimalisasi pengurusan dokumen ekspor. Optimalisasi dalam konteks ini mencakup upaya untuk menjadikan proses pengurusan dokumen ekspor lebih efektif, efisien, dan produktif. Namun, dinamika kebijakan yang tidak stabil, seperti adanya perubahan mendadak atau pengetatan persyaratan administrasi dapat menurunkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang ingin dicapai.

Salah satu contoh nyata adalah diberlakukannya kewajiban baru untuk melampirkan dokumen tambahan dalam proses ekspor yang sebelumnya tidak menjadi syarat. Perubahan ini mengharuskan perusahaan ekspor untuk menyesuaikan diri dengan ketentuan baru, termasuk mencari tahu jenis dokumen yang dibutuhkan, memahami alur pengurusannya, hingga mengalokasikan waktu tambahan untuk melengkapinya. Proses adaptasi ini tidak hanya memperpanjang waktu pengurusan dokumen, tetapi juga berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi jika belum sepenuhnya dipahami oleh staf yang bertanggung jawab. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa regulasi yang berubah-ubah tanpa adanya sosialisasi yang optimal dari pihak berwenang dapat menjadi kendala dalam pengoptimalan pengurusan dokumen ekspor. Upaya untuk mencapai proses yang

cepat, tepat, dan minim hambatan menjadi terganggu karena perusahaan harus terus beradaptasi terhadap kebijakan yang tidak konsisten. Dengan demikian, perubahan regulasi yang tidak terencana dan tidak tersosialisasi dengan baik menjadi salah satu faktor yang menghambat optimalisasi pengelolaan dokumen ekspor komoditas turunan kayu.

“Faktor penghambatnya ada di regulasi dari pemerintah. Jadi, terkadang ada perubahan aturan atau kebijakan yang bikin pengelolaan dokumen jadi lebih lama. Misalnya, tiba-tiba ada kewajiban baru buat nambahin dokumen tambahan ke negara yang mau diekspor, itu kan pastinya butuh waktu lagi ya” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

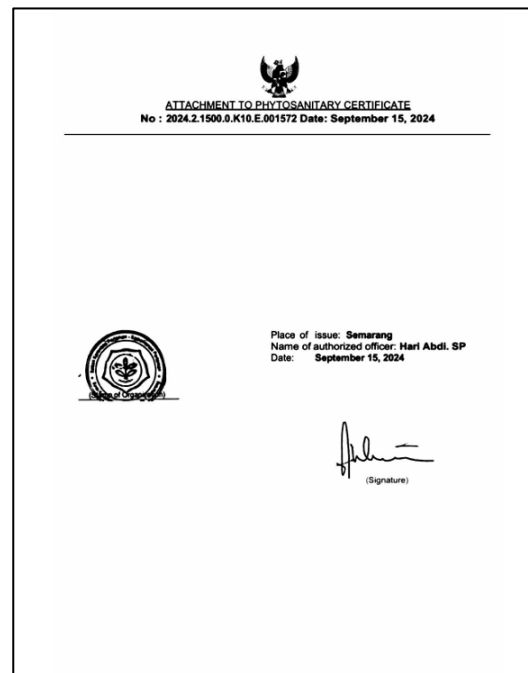
b. Petugas Karantina Sulit Ditemui

Petugas karantina memiliki peran penting dalam proses ekspor, karena mereka bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan fisik terhadap barang yang akan dikirim serta menerbitkan sertifikat karantina yang menjadi salah satu syarat wajib dalam dokumen ekspor.

Pengelolaan dokumen Phytosanitary Certificate tidak jarang mengalami kesalahan, baik terkait data barang, nomor kontainer, penulisan alamat eksportir maupun importir, dan kesalahan lainnya. Jika terjadi ketidaksesuaian, perbaikan dapat dilakukan melalui dokumen tambahan berupa attachment yang berisi data pembetulan sesuai dengan dokumen B/L (Bill of Lading). Dokumen *attachment* tersebut harus ditandatangani oleh petugas yang sama dengan yang menandatangani Phytosanitary Certificate sebelumnya. Apabila petugas tersebut sedang tidak berada di kantor karantina, pengelolaan dokumen ekspor menjadi terhambat, karena perusahaan harus menunggu hingga petugas kembali bertugas. Tetapi tidak semua proses harus bergantung pada kehadiran petugas tersebut. Ada petugas yang memberikan izin untuk pengelolaan atas nama, sehingga proses perbaikan dapat

tetap dilanjutkan meskipun petugas sedang tidak berada di tempat. Dengan begitu, dokumen attachment dapat diselesaikan dalam waktu singkat bahkan dalam satu hari. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan A2 selaku staff dokumen ekspor:

”Kalau penghambatnya banyak ya mba. Kalau kita bahas tentang dokumen ekspor kayu kan harus ada sertifikat phyto ya. Kalau misalnya ada kesalahan dalam dokumen phyto, biasanya harus melakukan perbaikan pake dokumen attachment, nah aku merasa disitu lama dalam pengurusannya karena ada petugas yang ga bersedia menandatangani dokumen atas nama petugas lain, padahal untuk mencari keberadaan petugasnya itu ga mudah.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)



Gambar 4. 8 Dokumen Attachment Phytosanitary

Sumber : Data Perusahaan Diolah, 2025

Pernyataan dari informan A2 senada dengan informan A1 selaku staff dokumen ekspor

“Sebenarnya tergantung sama petugasnya. Kadang ada kasus petugas yang harus tanda tangan itu lagi dinas ke luar kota. Nah, di situ kita jadi nunggu, karena nggak semua petugas yang di kantor mau tanda tangan atas nama.

Kalau kebetulan petugas yang di kantor karantina mau bantu, ya dokumennya bisa langsung jalan. Tapi kalau nggak mau, ya kita terpaksa nunggu sampai petugas yang aslinya balik.” (Wawancara, 29 Oktober 2024)

c. Eksportir menyerahkan dokumen mendekati jadwal kapal

Eksportir menyerahkan dokumen mendekati waktu jadwal kapal merupakan salah satu faktor penghambat dalam optimalisasi pengelolaan dokumen ekspor. Dokumen seperti invoice, packing list, dan V-Legal sering kali diserahkan oleh eksportir dalam waktu yang dekat dengan jadwal kapal. Padahal, dokumen-dokumen tersebut merupakan persyaratan penting untuk dapat memproses dokumen ekspor lainnya, seperti PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), COO (Certificate of Origin), serta sertifikat phytosanitary. Kondisi tersebut menjadi kendala serius dalam mengoptimalkan pengelolaan dokumen ekspor kayu karena waktu yang tersisa untuk memproses dokumen menjadi sangat terbatas.

Ketika dokumen diserahkan terlalu mepet dengan jadwal keberangkatan kapal, pihak perusahaan tidak memiliki cukup waktu untuk melakukan pemeriksaan, input data ke sistem, serta mengurus berbagai dokumen wajib seperti Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Certificate of Origin (COO), dan Phytosanitary Certificate akibatnya proses pengelolaan dokumen menjadi tergesa-gesa dan berpotensi menimbulkan kesalahan administratif, seperti ketidaksesuaian data atau kelengkapan yang tidak memenuhi syarat. Adanya ... tidak hanya menghambat efektivitas karena dokumen tidak dapat diproses secara maksimal, tetapi juga juga berdampak pada efisiensi dan produktivitas kerja staf pengelolaan dokumen. Waktu yang seharusnya dapat dialokasikan untuk pengelolaan dokumen ekspor lainnya menjadi tersita, bahkan dapat menyebabkan barang gagal diberangkatkan tepat waktu sesuai jadwal kapal. Hal tersebut sesuai dengan

pernyataan informan A1 selaku staff dokumen ekspor yang menjelaskan bahwa:

"Selain itu, biasanya dari pihak eksportir juga ngasih dokumen ekspor kayak invoice, packing list, V-legal, sama DO itu mepet sama jadwal keberangkatan kapal jadi kita juga buru-buru untuk nyelesain semuanya. Makanya kalau bisa dokumennya itu diserahkan pagi, biar dokumennya bisa terkejar" (Wawancara, 29 Oktober 2024)

Berdasarkan penjelasan dan penelitian yang sudah disampaikan sebelumnya, terdapat beberapa faktor penghambat dalam optimalisasi pengurusan dokumen ekspor komoditas turunan kayu pada PT. Dinamika Expressindo Semarang yaitu tidak sesuainya komoditas barang ekspor, eksportir menyerahkan dokumen mendekati jadwal kapal, gangguan pada sistem layanan Bea Cukai, serta kesulitan dalam menjangkau petugas karantina. Selain itu, adanya perubahan regulasi dan sumber daya manusia juga turut menghambat optimalisasi pengurusan dokumen ekspor

4.3 Output Penelitian Terapan

Dibawah ini akan dijelaskan hasil penelitian dari Tugas Akhir yang berjudul Optimalisasi Pengurusan Dokumen Ekspor Komoditas Turunan Kayu Pada PT. Dinamika Expressindo Semarang dalam Memperlancar Pergerakan Arus Barang Ekspor. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengurusan dokumen ekspor COO yang belum optimal dari indikator efektivitas dikarenakan masih sering terjadinya kesalahan dalam penginputan data seperti penginputan dokumen dan adanya kesalahan penginputan data dengan input isinya tidak sesuai dengan dokumen (*human error*)

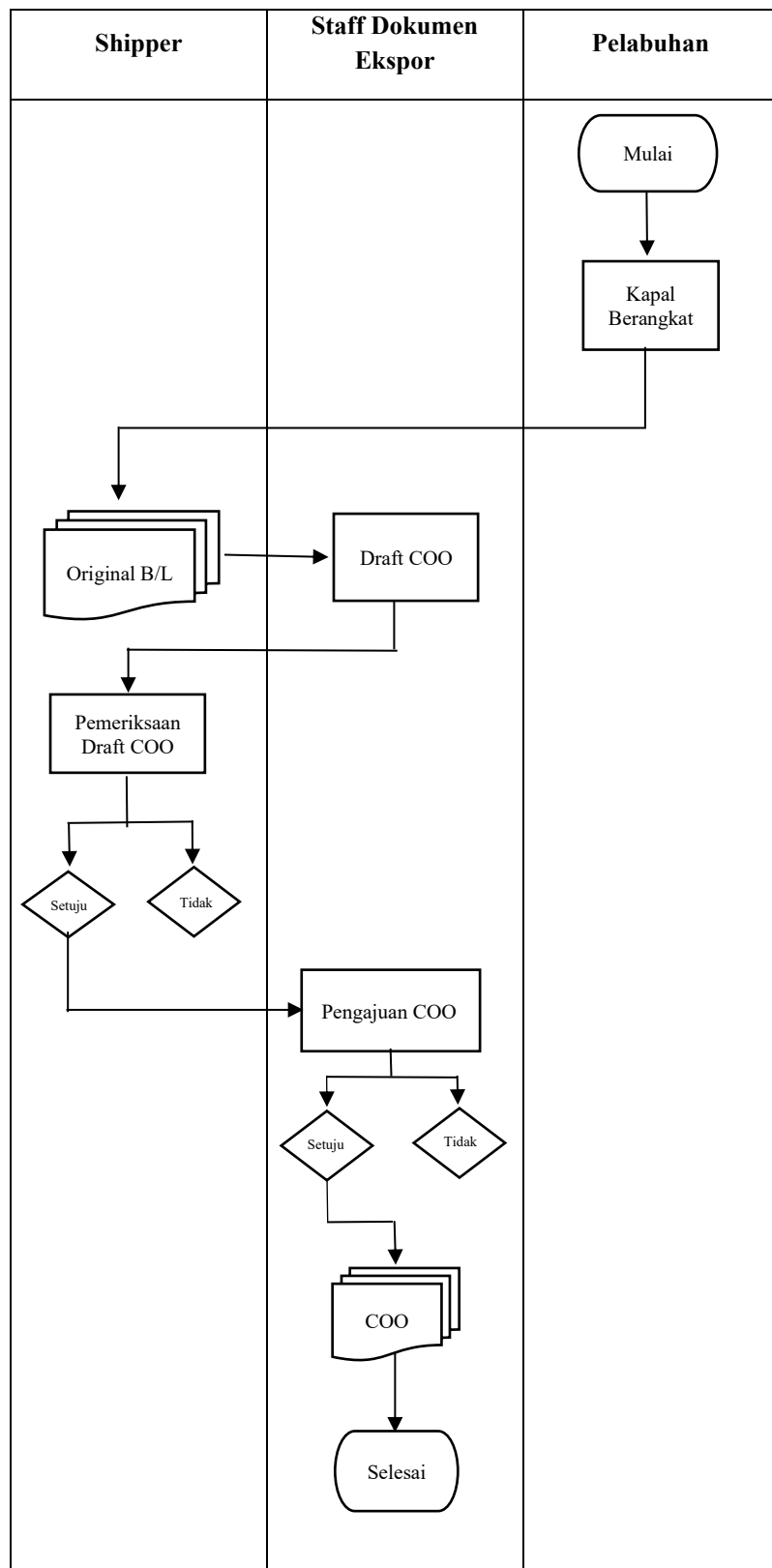
Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pengurusan dokumen ekspor yang telah dirancang oleh peneliti diharapkan dapat menjadi pedoman kerja

yang jelas dan terstruktur bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses ekspor, khususnya dalam pengelolaan dokumen COO. SOP ini diharapkan mampu meminimalisir kesalahan administratif seperti kesalahan input data, keterlambatan pengajuan dokumen, serta ketidaksesuaian informasi yang selama ini sering terjadi. Selain itu, melalui SOP yang dirancang, diharapkan efisiensi dan efektivitas kerja dapat meningkat, sehingga proses pengelolaan dokumen menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat. Dengan demikian, produktivitas karyawan juga dapat terdorong secara positif, karena adanya alur kerja yang sistematis dan mudah dipahami.

 PT. DINAMIKA EXPRESSINDO Worldwide Logistics Services	STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE Pengurusan Dokumen Certificate of Origin	Nomor	: SOP-DE/04/25
		Revisi	:
		Date Pembuatan	: 03/05/2025
TUJUAN Memberikan pedoman yang jelas dan terstruktur dalam pengurusan dokumen ekspor COO di PT. Dinamika Expressindo Semarang agar proses berjalan efisien, tepat waktu, dan sesuai ketentuan yang berlaku			
RUANG LINGKUP Prosedur ini digunakan untuk proses pengurusan dokumen ekspor COO di PT. Dinamika Expressindo Semarang			
DOKUMEN TERKAIT 1. Invoice 2. Packing List 3. PEB 4. NPE 5. Original B/L 6. PEB		PELAKSANA TERKAIT 1. Shipper 2. Staff Dokumen Ekspor 3. Pelabuhan	
PROSEDUR PELAKSANAAN 1. Pada hari keberangkatan kapal, original B/L diterbitkan. 2. Setelah staff dokumen ekspor menerima B/L dari eksportir, langsung mengurus untuk pembuatan draft dokumen COO berdasarkan invoice, packing list, original B/L, Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), dan Nota Pelayanan Ekspor (NPE) 3. Kemudian, draft COO diberikan kepada eksportir untuk dilakukan pengecekan di hari yang sama 4. Setelah eksportir konfirmasi bahwa datanya benar, maka staff dokumen ekspor melakukan pengajuan dokumen COO paling lambat 1 hari setelah kapal berangkat 5. Staff dokumen ekspor melakukan pemantauan terhadap dokumen COO. Apabila pengajuan ditolak, maka staff dokumen ekspor akan melakukan pengajuan ulang dengan melakukan perbaikan sesuai catatan penolakan. Namun apabila dokumen disetujui, maka COO dapat langsung dicetak oleh staff dokumen ekspor			
DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI	
NAMA	NAMA	NAMA	
JABATAN	JABATAN	JABATAN	
TANDA TANGAN	TANDA TANGAN	TANDA TANGAN	

Gambar 4. 9 Gambar 4.9 SOP Pengurusan Dokumen COO

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025



Gambar 4. 10 Flowchart Pengurusan Dokumen Ekspor COO

Sumber : Data Olahan Peneliti