

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan

PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang berlokasi di Jalan Tambak Aji I No. 6, Kelurahan Tambakaji, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah , 50185. PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) berbatasan langsung dengan PT. Meiho Manufacturing Indonesia di sebelah Barat, PT. Multiguna Elpindo (GME) di sebelah Timur, PT Zenith Pharmaceutical di sebelah Utara, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk divisi Noodle Semarang di sebelah Selatan.

4.1.2. Sejarah dan Perkembangan PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang

PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) dibentuk oleh sekelompok ahli yang berpengalaman puluhan tahun di *supply chain*. Linc Group didirikan pada tahun 2001 yang telah tumbuh menjadi perusahaan besar dengan menawarkan solusi *supply chain* yang terdiri dari gudang kering, gudang *liquid* (terminal *liquid*), distribusi domestik (darat dan laut) dan jasa ekspor impor. Selama bertahun-tahun pertumbuhan di Linc Group didorong oleh karakteristik yang unik dan untuk kebutuhan dari pelanggan dengan menganalisa serta memahami perusahaan dari berbagai kompleksitas di beberapa faktor. Linc Group dapat memperluas dan mengembangkan kompetensi yang memberikan solusi terbaik. Linc Group sberfokus untuk

mengurangi segala tantangan pelanggan dan berfokus pada keunggulan pelanggan agar pertumbuhan bisnis pelanggan lebih baik.

4.1.3. Visi dan Misi PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang

PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang mempunyai visi, yaitu:

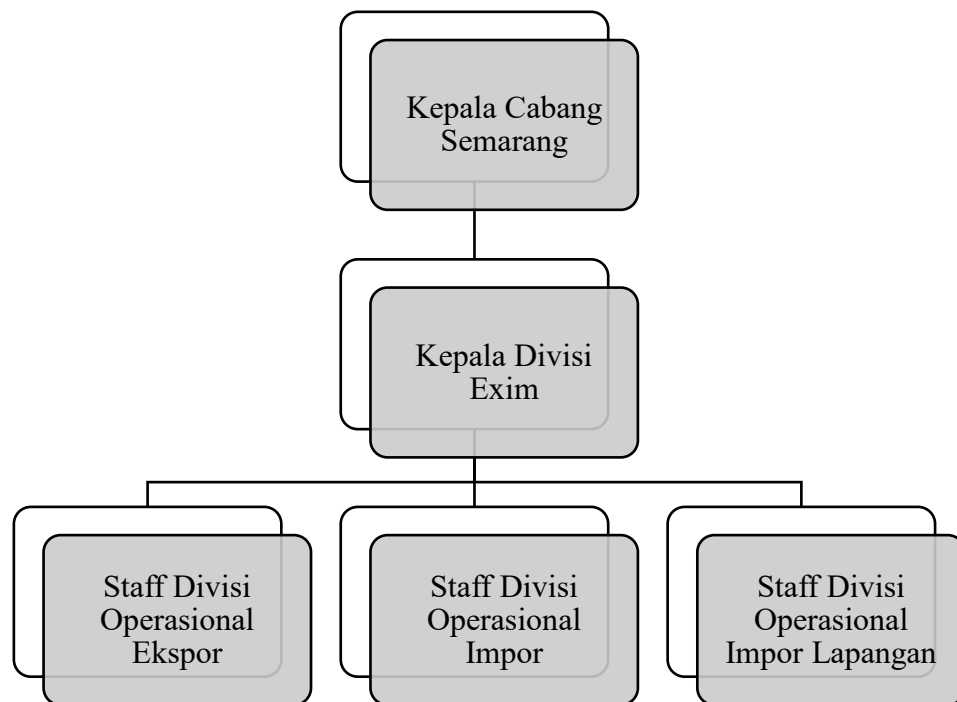
- a. Menjadi mitra supply chain terintegrasi dan terdepan yang mengerti kebutuhan anda. (*Be the landing integrated supply chain partner that understands you*).

Dan PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang mempunyai misi, yaitu:

- a. Memberikan nilai yang berkelanjutan untuk konsumen, pemegang saham, karyawan, dan lingkungan. (*Delivering sustainable value to shareholders, customers, employees, and the environment*).
- b. memberikan pelayanan yang membebaskan pelanggan dari segala kendala sehingga terjadi peningkatan kinerja pelanggan, melalui sumber daya manusia dengan keahlian tepat guna dan penerapan teknologi terkini. (*Delivering hassle-free services to improve customer performance by the people with the right expertise, harnessing the use of the best technology*).

4.1.4. Struktur Organisasi PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang

Struktur organisasi divisi EMKL PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang dimulai dari Kepala Divisi Exim, Staff Operasional Impor, Staff Operasional Impor Lapangan dan Staff Ekspor. Berikut ini struktur organisasi PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Exim PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group)

Sumber : PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group), 2025

4.1.4.1. Tugas dan Tanggung Jawab Divisi Exim PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group)

1. Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Divisi Exim

- a. Memastikan *team* exim bertanggung jawab atas *customer* bersangkutan
- b. Menjaga agar setiap pekerjaan yang dijalankan dapat menghasilkan *maximum profit margin*.
- c. Menjalin hubungan yang baik dengan setiap rekanan (*Airlines*, *Shipping Lines*, dan *Trucking Vendor*) di Cabang Semarang.

- d. Menjaga agar izin PPJK perusahaan berjalan dengan baik dan tidak terblokir serta mempertahankan profil yang bagus dalam record Bea Cukai Semarang.
- e. Memastikan temporary payment dapat diselesaikan (*settle*) dalam 5 hari.
- f. Memastikan setiap pekerjaan dapat diselesaikan hingga terbit *jobsheet* maksimal 14 hari sejak pertama kali *temporary payment* diterbitkan.
- g. *Review* bulanan atas semua hasil KPI cabang Semarang dan selalu berusaha atas peningkatan performa atas KPI cabang Semarang.
- h. Mengatur dan mengelola *manpower* di exim cabang Semarang secara efektif.

2. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Operasional Ekspor

- a. Berkoordinasi dengan vendor trucking sebagai pihak ketiga untuk ekspor barang.
- b. Pengecekan kontainer di depo kontainer.
- c. Menjaga hubungan baik dengan pihak Bea Cukai.
- d. Memastikan barang ekspor dikirim sesuai *estimated time arrival*.

3. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Operasional Impor

- a. Berkoordinasi dengan vendor *trucking*.
- b. Membuat PIB di CEISA 4.0 sampai muncul SPPB.
- c. Memastikan dokumen fisik seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading*, *certificate of origin* dari *customer* sesuai.

- d. Berkoordinasi dengan pihak Bea Cukai.
- e. Memastikan *estimated time arrival* sesuai di pelabuhan.
- f. Update terkait izin impor pada peraturan pemerintah.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Operasional Impor Lapangan

- a. Memastikan pengiriman ke gudang *customer* berjalan dengan baik.
- b. Membayar *empty* kontainer di depo.
- c. Melakukan pengiriman *Delivery Order* (DO) ke *shipping line*.
- d. Berkoordinasi dengan pihak Bea Cukai.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Proses Keterlambatan Pengiriman Barang Impor ke Gudang *Customer* pada EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group)

Impor adalah kegiatan yang memasukan barang dari luar negeri tujuannya guna memenuhi kebutuhan dari *customer*. Dalam kegiatan impor tidak terlepas dalam proses pengeluaran barang impor tersebut dari pelabuhan menuju *customer*. Berdasarkan wawancara dari informan, maka proses pengiriman barang impor ke gudang *customer* pada EMKL PT Bahana Prestasi (Linc Group) Semarang yang menjadi perantara dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Penerimaan Dokumen Impor dari *Customer*

Penerimaan dokumen impor adalah tahap pertama dari proses pengiriman barang impor ke gudang *customer* pada EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) digunakan sebagai syarat penting yang terdapat

dokumen-dokumen impor. Pernyataan ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-1 selaku staff operasional impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Jadi sebelum melakukan pengiriman barang impor, kami selaku EMKL mendapatkan dokumen – dokumen fisik seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading* dari *customer* yang dikirim ke kantor untuk dibuatkan PIB nya supaya barang impor dapat dikeluarkan ”.

Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/PMK.04/2022 Tentang Pengeluaran Impor untuk Dipakai seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading/airway bill*.

Pernyataan ini didukung oleh informan A-2 selaku kepala exim PT Bahana Prestasi Semarang:

“Untuk impor dokumen yang dikirim adalah, *invoice*, *bill of lading* asuransi jika ada, *packing list* dan *certificate of origin*”

Artinya, tahapan awal dalam penerimaan dokumen impor dari *customer* adalah pengiriman dokumen dari *customer* untuk dipergunakan pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Disamping itu, penelitian Firdiansyah Putra *et al*, (2023), menyatakan penerimaan barang impor dibutuhkan dokumen *bill of lading*, *invoice* dan *packing list* sebagai perintah dari *customer* untuk digunakan dalam Pembuatan PIB.

Selanjutnya, maka dokumen *invoice*, *packing list*, *bill of lading* sangat penting dalam proses pengiriman barang impor ke gudang *customer*. Tahap selanjutnya, setelah penerimaan dokumen impor dari *customer*, maka pihak EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) melakukan penginputan di sistem G.soft.

Sistem G.soft adalah sistem internal dari perusahaan PT Bahana Prestasi pada divisi EXIM. Menurut informan A-1 selaku staff operasional impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Setelah dokumen dikirimkan dari *customer*, kami membuat data *customer* di sistem G.soft, sistem G.soft adalah sistem internal kami di perusahaan, untuk perusahaan lain kemungkinan tidak memakai G.soft sebagai data internalnya.”

Gambar 4. 2 Sistem G-soft

Sumber : PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group), 2024

Dengan demikian, setelah menerima dokumen fisik dari *customer* maka perusahaan EMKL PT Bahana Prestasi Semarang melakukan penginputan data *customer* sebagai sistem catatan internal perusahaan, namun tidak semua perusahaan memakai G.soft untuk sistem catatan internal perusahaan.

2. Pembuatan Draft Pemberitahuan Impor Barang (PIB) di CEISA 4.0

Setelah dari penerimaan dokumen yang sudah dilakukan penginputan data di sistem internal G.Soft, maka proses pengiriman barang impor ke

gudang *customer* di PT Bahana Prestasi Semarang harus menginput data di CEISA 4.0. CEISA 4.0 adalah sistem dari Jenderal Bea Cukai yang digunakan sebagai pembuatan draft Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan pintu masuk untuk pengeluaran barang impor. Pernyataan ini sejalan dengan dengan informan A-1 selaku staff operasional impor PT Bahana Prestasi Semarang :

”CEISA 4.0 dimiliki oleh sistem dari Bea Cukai sebagai proses awal dalam proses pengiriman impor dengan dokumen-dokumen yang terlampir seperti dokumen *bill of lading*, *packing list*, *invoice* untuk mendapatkan draft PIB dan SPPB”

Pernyataan tersebut didukung dari informan A-2 selaku kepala exim PT Bahana Prestasi Semarang :

“Bea Cukai memiliki sistem CEISA 4.0 tujuannya untuk pengurusan impor dan ekspor kalo dulu namanya modul”.

Hal ini Sejalan pada penelitian Firdiansyah Putra *et al*, (2023), pembuatan PIB dalam sistem Bea Cukai digunakan untuk mendapatkan respon pembayaran billing dan respon SPPB keluar dari sistem Bea Cukai atau.

Untuk memperoleh respon pembayaran *billing* dan respon SPPB, sebelum itu pihak EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) harus melakukan konfirmasi data di CEISA 4.0 kepada *customer*.

Menurut informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Setelah kami menginput data di CEISA 4.0 kami harus melakukan konfirmasi kepada *customer* melalui pesan text di *outlook*, jika pihak *customer* setuju, maka kami melakukan pengiriman data di CEISA 4.0”.

Hal ini sejalan pada penelitian Firdiansyah Putra *et al.* (2023), proses pengiriman data di Bea Cukai harus dicek kembali kebenaran datanya kepada pihak *customer*.

Dengan demikian, maka dalam proses pengiriman barang impor ke gudang *customer* harus melakukan penginputan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) di sistem CEISA 4.0 tujuannya agar mendapatkan billing dan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) dari Bea Cukai yang sudah di konfirmasi dari pihak *customer*.

3. Pengecekan *Estimated Time Arrival* (ETA) kapal

Estimated Time Arrival (ETA) kapal berfungsi untuk mengetahui kedatangan kapal di pelabuhan. Pengecekan *Estimated Time Arrival* ETA kapal dilakukan melalui situs website pelayaran. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Ketika sudah mendapatkan dokumen impor, sebagai EMKL harus melakukan pengecekan ETA pada website pelayaran, setiap website pelayaran berbeda-beda. Contohnya pelayaran ONE dan pelayaran MAERSK, websitenya tidak sama, namun ada website yang umum dan terdapat seluruh pelayaran namanya website track-trace.com”. gunanya ETA ini sebagai rujukan kami untuk memproses data dengan akurat sehingga kami bisa mengestimasi kedatangan kapal di pelabuhan tanjung emas.”

Sejalan dengan informan A-2 selaku kepala exim PT Bahana Prestasi Semarang :

“Bisa dicek di track-trace.com dan website pelayaran”

Wawancara di atas didukung dengan penelitian Astuti & Gunawan (2023), pihak EMKL akan memperkirakan kapal yang akan tiba di pelabuhan dengan konfirmasi kepada pelayaran.

Dengan demikian, maka dalam proses pengiriman barang impor ke gudang *customer* harus dilakukan pengecekan *estimated time arrival* yang bertujuan untuk rujukan dari pihak EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) yang akan tiba di pelabuhan dengan melakukan pengecekan website perusahaan pelayaran.

4. Pengambilan *Delivery Order* (DO) kepada *Shipping Line* / Pelayaran

Delivery Order (DO) dalam pelayaran digunakan untuk menyewa kontainer yang diterbitkan dari *shipping line*. Pernyataan ini didukung oleh informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Yang mengurus pengambilan *Delivery Order* (DO) ke pelayaran Pak Hadi, namun untuk dokumennya ada surat kuasa dan surat peminjaman kontainer”.

Pernyataan ini didukung oleh informan A-3 selaku staff operasional lapangan divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Melakukan pengambilan *delivery order* ke pihak pelayaran untuk menyatakan menyewa kontainer dikarenakan barang impor sudah tiba di pelabuhan dengan dokumen yang dibawa adalah surat kuasa dan dokumen *Bill of Lading*.”

Sejalan dengan penelitian Baeti. (2021), menyerahkan B/L dan surat kuasa untuk menukarnya pada perusahaan pelayaran untuk penerbitan *Delivery Order*. Kemudian menurut penelitian Firdiansyah Putra *et al*, (2023), setelah SPPB keluar maka staff lapangan akan menjadwalkan

untuk pengambilan *Delivery Order* ke pelayaran dengan persyaratan untuk pengambilan dokumen , yaitu dokumen *Bill of Lading* dan SPPB.

Dengan demikian, pengambilan *Delivery Order* (DO) bertujuan untuk memberitahukan barang impor sudah tiba di pelabuhan dan menyewa kontainer kepada *shipping line* atau pelayaran dengan syarat pengambilan menggunakan *Bill of Lading*, surat kuasa dan SPPB.

5. Pencarian Vendor *Trucking*

Pencarian vendor *trucking* adalah tahap untuk menemukan jasa layanan *trailer* yang digunakan sebagai pengambilan barang impor di pelabuhan oleh EMKL PT Bahana Prestasi Semarang Pernyataan ini sesuai dengan informan selaku A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang:

“Untuk mencari *trucking* itu kami memakai jasa layanan *trucking* seperti Samudera, Klik, RJT, Malida, CPS dengan *trailer* 20 feet dan 40 feet biasanya *trucking* yang sering dipakai biasa kontainer ukuran secara *Full Container Load* (FCL).”

Pernyataan tersebut sejalan yang dikatakan oleh informan A-1 selaku operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Dalam pengiriman ke gudang *customer*, kami memakai armada *trailer* dengan pihak vendor *trucking* via telepon whatsapp”.

Sejalan dengan penelitian Firdiansyah Putra *et al*, (2023), pihak kantor akan menghubungi pengurus *trucking* melalui via telepon untuk mempersiapkan truck cdd.

Dengan demikian, perusahaan yang tidak memiliki *trucking* dalam pengiriman barang impor ke gudang *customer* harus mencari jasa layanan

vendor *trucking* yang sesuai permintaan dari *customer* melalui via telepon whatsapp.

6. Pembayaran *Empty* Kontainer di Depo Kontainer

Depo kontainer adalah penumpukan seluruh kontainer yang sudah selesai di bongkar dari gudang *customer*. Pernyataan ini sejalan dengan informan A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang :

“Depo kontainer berguna sebagai tempat penumpukan kontainer dan proses terakhir dalam alur impor”.

Sejalan dengan penelitian Wahyu Mas Izudin & Akhmad (2021), perusahaan depo adalah kegiatan pemindahan, penyimpanan, pembersihan kontainer yang sudah dipakai.

Customer atau perusahaan EMKL harus melakukan pembayaran di depo kontainer untuk menyediakan ruang kosong sebelum diserahkan ke kasir depo kontainer. Pernyataan ini sejalan dengan informan A-3 selaku staff operasional lapangan divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang ::

“Setelah proses pengiriman barang impor menuju ke gudang *customer*, kami sebagai EMKL harus memenuhi pembayaran ke depo kontainer untuk *empty container*”.

Sejalan yang dikatakan oleh informan A-3 dengan penelitian Wahyu Mas Izudin & Akhmad (2021), pihak EMKL harus melakukan pembayaran *lift on* untuk ekspor dan *lift of empty* kontainer untuk impor.

Dengan demikian, dalam proses pengiriman barang impor ke gudang *customer* pada EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) adalah pembayaran *empty* kontainer yang disebut *lift of* tujuannya untuk

memindahkan kontainer yang selesai kemudian ke depo kontainer untuk dilakukan penumpukan.

4.2.2. Kendala Dalam Keterlambatan Pengiriman Barang Impor ke Gudang *Customer* di EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group)

Pada pengiriman barang impor ke gudang *customer* di EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) ditemukan kendala dalam pengiriman ke gudang *customer* yang tidak sesuai dengan target perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara kepada kepala divisi exim dan staff operasional impor terdapat kendala eksternal dan kendala internal. Menurut Lestari & Vikaliana (2021), kendala eksternal merupakan hambatan dari luar perusahaan atau organisasi yang dapat berpotensi kelancaran proses dalam perusahaan tersebut, faktor eksternal bisa menjadi satu faktor kegagalan di perusahaan tersebut apabila tidak diantisipasi secara tepat. Sementara itu, kendala internal adalah kendala yang terdapat di dalam perusahaan yang umumnya lebih mudah diatur, diperkirakan, dan diantisipasi setiap resiko yang akan terjadi.

4.2.2.1. Kendala Eksternal

1. Telatnya Dokumen Fisik dari *Customer*

Dokumen fisik dari *customer* berguna untuk proses pengiriman barang impor. Seringkali dokumen fisik dari *customer* mengalami telat sehingga menghambat pada proses pengiriman pengeluaran barang impor *customer* itu sendiri. Menurut informan A-1 selaku staff operasional impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Dokumen fisik yang telat menimbulkan proses pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) yang lama karena dokumen tersebut penting sebagai syarat untuk proses impor seperti dokumen *Invoice, Packing List, Certificate of Origin (COO)* dan *Bill of Lading*”.

Pernyataan tersebut selaras dengan informan A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang:

“Karena dokumen fisik dari *customer* syarat kami untuk pengeluaran barang impornya, jadi kalo telat otomatis barang impornya juga telat”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukan bahwa kendala eksternal dalam telatnya dokumen fisik dari *customer* menimbulkan keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer* dikarenakan dokumen seperti *Bill of Lading, Invoice, Packing List, Certificate of Origin (COO)* merupakan syarat untuk proses Pemberitahuan Barang Impor (PIB).

2. CEISA 4.0 Error

CEISA 4.0 adalah sistem informasi yang dibuat oleh Bea Cukai untuk pelayanan dalam melakukan kepabeanan di Indonesia termasuk impor dan ekspor. CEISA 4.0 yang error dapat menyebabkan penundaan keterlambatan dalam pengiriman barang impor. Menurut informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Kendala eksternal yang dalam pengiriman barang impor adalah sistem CEISA 4.0 yang error dan tidak bisa di input”.

Kemudian wawancara di atas didukung dengan Ekwantoro *et al.* (2025) CEISA 4.0 masih belum berjalan lancar masih perlu perbaikan agar dapat lebih efektif.

CEISA 4.0 error disebabkan dari *overload* karena penggunaanya seluruh Indonesia. Menurut informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Sering mengalami gangguan sistem dikarenakan *overload* di waktu tertentu yang menimbulkan proses menjadi terlambat”.

Sejalan dengan penelitian Ekwantoro *et al.* (2025), CEISA 4.0 sering mengalami gangguan server dan *overload* secara Nasional yang akan menimbulkan tidak bisa proses *sumit billing* Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI).

Hal tersebut juga ditambahkan dengan informan A-2 selaku kepala divisi exim :

“CEISA 4.0 menerbitkan SPPB, yaitu Surat Persetujuan Pengeluaran Barang Impor dari Pajak yang sudah dibayar oleh *customer*”.

Dengan demikian, dalam kendala eksternal seperti ini sangat berdampak dalam proses pengiriman barang impor ke gudang *customer* dikarenakan proses CEISA 4.0 pintu awal dari Bea Cukai yang akan memperoleh Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) jika CEISA 4.0 error maka dapat menimbulkan Pajak Dalam Rangka Impor menjadi tertunda dan pengiriman ke gudang *customer* menjadi terlambat.

3. Perubahan Kebijakan Pemerintah Mengenai Impor

Kebijakan pemerintah adalah keputusan yang sudah ditetapkan oleh lembaga-lembaga di negara Indonesia yang tujuannya untuk kepentingan masyarakat.

Menurut informan A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi

Semarang:

“Kebijakan dan Peraturan Pemerintah berpengaruh dalam Ekspor dan Impor, jika kebijakan ada yang berubah contohnya perubahan larangan barang ekspor dan impor, dapat menyebabkan kendala eksternal terutama pada bagian sistem bea cukai, yaitu CEISA 4.0 akan mengalami perubahan”.

Sejalan dengan informan A-3 selaku staff operasional lapangan divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang :

“Kebijakan pemerintah berpengaruh dalam penanganan di lapangan, pada bulan maret 2024 dengan impor barang biji plastik mengalami drop kepada EMKL karena ada peraturan Permendag No.3/2024.

Begitu pula dengan informan A-1 selaku staff operasional impor PT Bahana Prestasi Semarang :

“Peraturan pemerintah memang menjadi pondasi kami sebagai EMKL karena banyak peraturan-peraturan terbaru dan terkadang sering berubah-ubah, seperti kode HS (*Harmonized System*) dalam impor barang dan berpengaruh dalam gagalnya proses di CEISA 4.0”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas didukung dengan penelitian Lestari & Vikaliana (2021), kebijakan pemerintah menjadi hambatan karena pemerintah berhak mengawasi dan mengatur dalam proses dalam kegiatan bisnis di perusahaan dan dapat menyebabkan berkurangnya permintaan pada pengiriman.

Dengan demikian, menunjukan bahwa kendala eksternal dalam pengiriman barang impor ke gudang *customer* disebabkan oleh perubahan kebijakan pemerintah mengenai impor dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman yang berdampak pada respon dari sistem CEISA 4.0

4. Perbedaan *Estimated Time Arrival*/ Kedatangan Estimasi Waktu Kapal

Perbedaan *Estimated Time Arrival* (ETA) atau kedatangan estimasi waktu kapal bagi EMKL sangat penting karena bisa memperkirakan kapal tiba di pelabuhan. Menurut informan A- 1 selaku staff operasional impor :

“Dalam proses pengiriman barang impor pasti sebagai EMKL selalu memprediksi kapal tiba di pelabuhan, untuk diprediksinya dilakukan dengan website pelayaran atau website track-trace, terkadang ETA di pelayaran sering terjadi tidak sesuai dari waktu kedatangan kapal di pelabuhan.”

Pernyataan tersebut didukung oleh informan A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang:

“Sering mengalami perbedaan data aktual dalam website pelayaran”

Berdasarkan hasil wawancara di atas didukung dengan penelitian Astuti & Gunawan (2023), kesalahan informasi dalam pelayaran sering yang diberikan ketika kapal sudah sandar, namun faktanya kapal yang diberikan informasinya belum sadar di pelabuhan.

Dengan demikian menunjukan bahwa kendala eksternal dalam perbedaan *Estimated Time Arrival* dapat menimbulkan keterlambatan dalam pengiriman ke gudang *customer* dikarenakan kapal tidak sesuai dengan yang diprediksi oleh EMKL yang menggunakan informasi dari pelayaran atau *track-trace*.

5. Rilis *Delivery Order* (DO) dari *Shipping Line*/ Pelayaran yang Berubah

Rilis *Delivery order* adalah dokumen yang berasal dari perusahaan *shipping line*/ pelayaran sebagai syarat sah dalam pengiriman barang

impor ke gudang *customer*. Menurut informan A-3 selaku staff operasional lapangan divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang :

“Untuk pengambilan *delivery order* di pelayaran dalam rilis *delivery order* itu harus *offline*, jadi kita ambilnya di pelayaran biasanya juga terjadi miss komunikasi”.

Pernyataan ini sejalan dengan informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Beberapa *shipping line* terkadang suka berubah-ubah formatnya jadinya kami mengerjakan ulang dan meminta kembali ke *customer* sesuai format dari *shipping line*”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas didukung dengan penelitian Ginting & Siska (2021), kurangnya koordinasi mengenai penerbitan *Delivery Order* antara EMKL dengan pelayaran sehingga menimbulkan keterlambatan rilis pada *Delivery Order* (D/O).

Dengan demikian, menunjukan bahwa kendala eksternal dalam keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer* disebabkan oleh rilis *delivery order* dikarenakan miskomunikasi antara pihak pelayaran dengan EMKL PT Bahana Prestasi.

6. Faktor Cuaca

Faktor cuaca yang tidak dapat diprediksi seringkali menjadi penyebab kendala eksternal dalam pengiriman barang Impor. Menurut informan A-1 selaku staff operasional impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Cuaca pasti mempengaruhi dalam proses pengiriman barang impor, kami tidak bisa memprediksi kedatangan hujan yang sangat berpengaruh dalam proses impor barang”.

Pernyataan ini selaras dengan informan A-3 selaku staff operasional impor lapangan PT Bahana Prestasi:

“Faktor cuaca berdampak dalam proses pengambilan *delivery order* dan membayar *empty* kontainer nya karena *delivery order*”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas didukung penelitian Feryan Mey xangga *et al.* (2022), faktor cuaca alam seperti hujan atau cuaca yang tidak stabil dapat mengalami penundaan-penundaan kepada EMKL.

Dengan demikian. menunjukan bahwa kendala eksternal dalam faktor cuaca berdampak dalam pengiriman barang impor ke gudang *customer*. Hal ini dikarenakan untuk proses *delivery order* harus dilakukan melalui *offline* dan *on time* dan mengalami penundaan bagi EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group).

7. Perubahan Arus Jalan

Perubahan arus jalan dapat menjadi penyebab dalam pengiriman barang impor ke gudang *customer* dikarenakan dapat mengganggu kondisi lalulintas di lapangan. menurut informan A-1 selaku staff operasional impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Menjelang akhir tahun dari bulan September sampai desember rute pengiriman menjadi lebih padat yang menimbulkan *driver* mengambil opsi jalan lain yang harusnya bisa sampai ke gudang *customer* jam 4 sore, menjadi jam 5 sore”.

Selaras dengan yang disampaikan informan A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang :

“Perubahan arus jalan memakan waktu yang lebih lama dari seharusnya”

Pernyataan di atas selaras dengan yang disampaikan informan A-3 selaku staff operasional impor lapangan :

“Perubahan arus jalan berdampak sekali dalam mengambil dokumen – dokumen dari instansi terkait yang berakibat menghambat dalam proses pengiriman”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas didukung dengan penelitian Sainteka (2023), perubahan arus jalan akan berdampak dalam perjalanan karena memperlambat dalam waktu tempuh dan lamanya perjalanan.

Dengan demikian, menunjukan bahwa kendala eksternal dalam perubahan arus jalan dapat menimbulkan pengiriman yang menjadi terlambat ke gudang *customer* dikarenakan *driver* mengganti jalan alternatif untuk sampai di lokasi tujuan dan pihak staff lapangan dalam pengambilan dokumen dari pelayaran, bea cukai, dan depo kontainer menjadi terganggu akibat perubahan arus jalan.

8. Keterlambatan Pencarian Vendor *Trucking*

Pencarian *trucking* digunakan sebagai layanan dalam impor maupun ekspor tujuannya untuk mengangkut barang di pelabuhan ke gudang *customer*. Menurut informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang :

Sejalan dengan informan A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang:

“Kami saling koordinasi dengan staff impor mengenai vendor *trucking*, namun seringkali *customer* meminta dikirimkan barang impornya sore, sehingga kami tidak menemukan vendor *trucking* yang tersedia”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas didukung dengan penelitian Dinia *et al.* (2021), pencarian vendor *trucking* untuk dapat disewa sangat sulit karena vendor *trucking* telah digunakan pada perusahaan lain yang telah menjalin hubungan kerjasama.

Dengan demikian menunjukan bahwa kendala eksternal dalam pengiriman barang impor ke gudang *customer* disebabkan oleh pencarian *vendor trucking* yang sulit didapat oleh pihak EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) dikarenakan vendor *trucking* telah digunakan kepada perusahaan lain, sehingga dapat menyebabkan keterlambatan pada pengiriman.

9. Kondisi *Trailer*

Kondisi *trailer* dapat berdampak dalam pengiriman barang impor ke gudang *customer* dikarenakan *trailer* yang tidak terawat dan kurang baik menimbulkan permasalahan dalam layanan pengiriman. Menurut informan A-1 selaku staff operasional impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Kami tidak bisa memastikan kondisi *trailer* dikarenakan kami sewa *trailer* dari vendor *trucking*, namun kami sering menemukan penyebab dari kondisi *trailer* seperti terjadi ban pecah, keteledoran sopir, dan oli yang tumpah”.

Pernyataan ini selaras dengan informan A-2 sebagai kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang:

“Kami tidak bisa memonitor *trailer* saat jalan, namun kami sering menemukan *trailer* dari vendor *trucking* tidak baik”.

Pernyataan ini selaras dengan informan A-3 sebagai staff operasional lapangan divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang”



Gambar 4. 3 Oli Tumpah dan Ban Tidak Layak pada Kondisi *Trailer*

Sumber: Data Sekunder, 2024

“Melihat di lapangan sering menemukan *trailer* dengan kondisi kurang baik, seperti ban kurang layak untuk pengiriman, terkadang dari sopir juga mengantuk dan oli bocor”.

Berdasarkan wawancara di atas didukung dengan penelitian Firdiansyah Putra *et al.* (2023), keterlambatan dalam pengiriman disebabkan oleh *trailer* yang mengalami teknis di perjalanan dan kurang disiplin dari sopir *trailer*.

Dengan demikian, menunjukan bahwa kendala eksternal dalam pengiriman barang impor ke gudang *customer* dapat disebabkan oleh kondisi *trailer* yang tidak layak dan sopir yang kurang disiplin.

10. Kemacetan di Pelabuhan

Kemacetan di pelabuhan dapat menyebabkan proses bongkar muat menjadi lebih lama. Menurut informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Proses bongkar muat saat kapal tiba ditimbulkan dari macet di pelabuhan karena *trucking* harus nunggu berjam-jam untuk bisa masuk di pelabuhan, dikarenakan saat pengambilan barang impor menjadi lebih lama dan pengirimannya ke gudang *customer* menjadi terlambat”.

Pernyataan tersebut didukung oleh informan A-3 selaku staff operasional impor lapangan PT Bahana Prestasi Semarang :

“Kalau di lapangan macet di pelabuhan sudah biasa, seperti bongkar muat yang lama mungkin karena di pelabuhan infrastrukturnya kurang akhirnya sering terjadi telat menghungi vendor telat”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas didukung dengan penelitian Handoko (2021), kemacetan pelabuhan menjadi kendala dalam pengambilan barang impor oleh *trucking* terutama pada bongkar muat sehingga pengambilan barang menjadi lebih lama dari waktu normal.

Dengan demikian, menunjukan bahwa kendala eksternal dalam kemacetan di pelabuhan dapat menimbulkan bongkar muat menjadi lebih lama dari waktu yang semestinya akibatnya keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer*.

4.2.2.2. Kendala Internal

1. Dokumen yang Salah Input dari Karyawan

Dokumen yang salah input dari karyawan dapat menjadi kendala internal di perusahaan PT Bahana Prestasi Semarang, kesalahan yang sering dilakukan dalam proses penginputan di CEISA 4.0. Menurut informan A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang:

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH DJBC JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA KANTOR PENGAWASAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN TANJUNG EMAS	
NOTA PEMBERITAHUAN PENOLAKAN (NPP)	
Nomor Pengajuan :	00002002106220240902000125
Waktu Respons :	09-09-2024 11:43:10
Kepada :	
Pengirim/ Penerima	
NPWP :	934288416047000
Nama :	PT. GCM MARKETING SOLUTIONS INDONESIA
Alamat :	GOLD COAST OFFICE EIFFEL TOWER LANTAI 3 UNIT A&T, JL. PANTAI INDAH BOULEVARD PANTAI INDAH KAPUK, RT 06/RW 02, KEL. KAMAL MUARA KEC. PENJARINGAN, JAKARTA
PPJK	
NPWP :	021062344046000
Nama :	PT. BAHANA PRESTASI
Alamat :	JL. TAMBAK AJI I NO. 6 KOMPLEK. INDUSTRI GUNA MEKAR, TAMBAK AJI, NGALIYAN, KOTA SEMARANG
Dokumen BC 20 yang Saudara sampaikan tidak memenuhi syarat untuk diproses lebih lanjut. Agar dilakukan perbaikan sebagai berikut :	
1. BARANG SERI 1 CIF RUPIAH SALAH. 1669068720 SEHARUSNYA 1660257000.00 2. BARANG SERI 1 NILAI BAYAR PPN SALAH. 183597559 SEHARUSNYA 182628270.00 3. BARANG SERI 1 NILAI BAYAR PPH SALAH. 41726700 SEHARUSNYA 41506425.00 4. NILAI BAYAR PADA PUNGUTAN SEBESAR 225324259 TIDAK SESUAI DENGAN DATA DI BARANG TARIF SEBESAR 224134695 5. NILAI BAYAR PPH PADA PUNGUTAN (41726700) SALAH. SEHARUSNYA (41506425) 6. NILAI BAYAR PPN PADA PUNGUTAN (183597559) SALAH. SEHARUSNYA (182628270) 7. DATA NO KONTAINER KTTU8207527 DI PIB TIDAK SESUAI DENGAN DATA PADA MANIFES	
SEMARANG, 09-09-2024 Pejabat Penerima	
Nama :	
NIP :	
Formulir ini dicetak secara otomatis oleh komputer dan tidak memerlukan nama, tanda tangan Pejabat dan cap dinas	

Gambar 4. 4 Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP)

Sumber : PT Bahana Prestasi, 2024

“Kesalahan input pada staff impor adalah di CEISA 4.0 seperti kesalahan ketik nomor *invoice*, nomor *bill of lading*, nomor kontainer, salah mengkonversi mata uang dari dollar ke rupiah”.

Selaras dengan informan A-1 selaku staff operasional exim PT Bahana Prestasi Semarang:

“Jika terjadi kesalahan biasanya di penginputan sistem CEISA 4.0, yang akan direspon dengan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) dan di NPP akan tertera kesalahan inputnya”.

Berdasarkan hasil wawancara selaras dengan penelitian Ekwantoro *et al.* (2025), kesalahan dalam penginputan dalam menggunakan CEISA 4.0 sering terjadi, kendala ini dapat berakibat fatal karena jika salah penginputan maka sulit untuk barang impor dikeluarkan dari pelabuhan dan menyebabkan pembengkakan biaya.

Dengan demikian, bahwa kendala internal dalam dokumen yang salah input dari karyawan dapat berdampak kepada keterlambatan pengiriman barang impor yang dimana barang impor sulit dikeluarkan dari pelabuhan, menimbulkan Nomor Pemberitahuan Penolakan (NPP) dari CEISA 4.0 dan bisa menyebabkan biaya yang meningkat.

2. Pekerjaan yang *Side Job*

Pekerjaan yang *Side Job* dapat merugikan pelayanan pada perusahaan, karena menambah pekerjaan lain dari pekerjaan yang utama. Mengingat dalam pengiriman barang impor pasti melibatkan banyak instansi terkait. Menurut informan A- 2 selaku kepala divisi exim:

“Divisi exim pegawainya ada 4 saja yang mengurus *customer service*, penanganan ekspor, penanganan impor dan penanganan impor di lapangan. terkadang tingkat konsentrasi menurun dalam penanganan untuk pengiriman barang impor”.

Sejalan dengan Informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang:

“Kantor Semarang pegawainya kurang dibandingkan di Jakarta, sehingga kami harus *side job* yang berdampak ketidaktepatan dalam melakukan proses pengiriman barang impor”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas selaras dengan penelitian Rahmaditha & Hidayati (2023), pekerjaan yang *side job* dapat menimbulkan pembagian waktu yang tidak efisien, ketidakjelasan dalam tugas prioritas, kelelahan dalam pekerjaan dan kualitas dalam pekerjaan dapat menurun.

Dengan demikian, pekerjaan yang *side job* dapat menimbulkan permasalahan dalam pekerjaan seperti ketidaktepatan dalam melaksanakan pekerjaan, kelelahan dalam pekerjaan, menambah pekerjaan yang tidak seharusnya dikerjakan dan kualitas pekerjaan dapat menurun sehingga menimbulkan proses pengiriman barang impor mengalami keterlambatan.

3. Kecepatan Internet yang Kurang Maksimal

Kecepatan internet yang kurang maksimal sangat berdampak dalam proses pengiriman barang impor ke gudang *customer*. Menurut informan A-1 selaku staff operasional divisi impor PT Bahana Prestasi Semarang :

“Kendala yang dialami adalah internet kurang bagus di kantor yang berdampak dalam proses pengajuan dokumen ke Bea Cukai menjadi telat yang mengakibatkan pengiriman juga menjadi terlambat”.

Sejalan dengan informan A-2 selaku kepala divisi exim PT Bahana Prestasi Semarang:

“Kalau kecepatan internet bagus berpengaruh pada proses pengiriman ekspor dan impor”

Berdasarkan wawancara di atas selaras dengan penelitian Firdiansyah Putra *et al.* (2023), perlu adanya jaringan wifi yang lebih cepat dikarenakan kegiatan impor memerlukan banyak instansi yang terlibat supaya tidak terjadi penghambat dalam penyelesaian dokumen-

dokumen kepada pihak yang terlibat. Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Ekwantoro *et al.* (2025), ketidakstabilan jaringan yang digunakan akan menghambat kelancaran proses impor.

Dengan demikian, kendala internal pada kecepatan internet yang kurang stabil dapat menjadi kendala karena proses impor dimulai dari CEISA 4.0 dan terdapat instansi yang terlibat sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman barang impor ke gudang *customer*.

4.2.3. Penggunaan metode *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA) dapat digunakan untuk menganalisis kendala dalam keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer* di EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group)?

1. Identifikasi Penyebab

Identifikasi penyebab dilakukan berdasarkan hasil wawancara dari informan di EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group). Tujuan dari proses ini untuk mengetahui penyebab dari keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer*.

Tabel 4. 1 Kejadian Risiko

No	Penyebab
Eksternal	
1	Telatnya dokumen fisik dari <i>customer</i>
2	CEISA 4.0 error
3	Perubahan kebijakan pemerintah mengenai impor
4	Perbedaan <i>Estimated Time Arrival</i> / kedatangan estimasi waktu kapal
5	Rilis <i>Delivery Order</i> dari pelayaran berubah
6	Faktor cuaca
7	Perubahan arus jalan

8	Keterlambatan Pencarian vendor <i>trucking</i>
9	Kondisi <i>trailer</i>
10	Kemacetan di pelabuhan
Internal	
1	Dokumen yang salah input dari karyawan
2	Pekerjaan yang <i>side job</i>
3	Kecepatan internet kurang maksimal

Sumber : Hasil Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, maka penyebab eksternal adalah telatnya dokumen fisik dari *customer*, sistem CEISA 4.0 error, perubahan kebijakan pemerintah mengenai impor, perbedaan *Estimated Time Arrival*/kedatangan estimasi waktu kapal, rilis *Delivery Order* dari pelayaran berubah, faktor cuaca, perubahan arus jalan , keterlambatan pencarian vendor *trucking*, kondisi *trailer* dan kemacetan di pelabuhan kemudian penyebab internal adalah dokumen yang salah input dari karyawan, pekerjaan yang *side job*, kecepatan internet kurang maksimal.

Tabel 4. 2 Menggabungkan Penyebab Eksternal dan Internal

No	Penyebab
1	Telatnya dokumen fisik dari <i>customer</i>
2	CEISA 4.0 error
3	Perubahan kebijakan pemerintah mengenai impor
4	Perbedaan <i>Estimated Time Arrival</i> / kedatangan estimasi waktu kapal
5	Rilis <i>Delivery Order</i> dari pelayaran berubah
6	Faktor cuaca
7	Perubahan arus jalan
8	Keterlambatan Pencarian vendor <i>trucking</i>
9	Kondisi <i>trailer</i>
10	Kemacetan di pelabuhan
11	Dokumen yang salah input dari karyawan
12	Pekerjaan yang <i>side job</i>
13	Kecepatan internet kurang maksimal

Sumber : Hasil Data Diolah, 2025

2. Identifikasi Kegagalan dari Risiko

Risiko yang sudah diidentifikasi dari penyebab eksternal dan internal. lalu dianalisis yang mencakup masalah yang timbul dan akibat terhadap keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer*.

Tabel 4. 3 Identifikasi Kegagalan

Proses	Penyebab	Masalah yang timbul	Akibat
Keterlambatan Pengiriman Barang Impor ke Gudang <i>Customer</i>	Telatnya dokumen fisik dari <i>customer</i>	Proses barang impor menjadi tersendat	Proses barang impor ke gudang <i>customer</i> semakin tertunda
	Sistem aplikasi CEISA 4.0 Error	Tidak bisa diproses barang impornya	Pengiriman menjadi terlambat
	Perubahan kebijakan pemerintah mengenai impor	Terjadi prosedur pengiriman yang berubah	pengiriman menjadi terlambat
	Perbedaan <i>Estimated Time Arrival/</i> kedatangan estimasi waktu kapal	Kedatangan barang impor ke gudang <i>customer</i> tidak tepat waktu	Citra perusahaan menurun
	<i>Delivery order</i> dari pelayaran berubah	Proses pengiriman barang impor menjadi tertunda	Pengiriman menjadi terlambat
	Faktor cuaca	Pengambilan <i>Delivery order</i> di pelayaran menjadi telat	Proses pembayaran di depo kontainer akan tersendat
	Perubahan arus jalan	Pengiriman tidak <i>on time</i>	Menghambat dalam pengiriman ke gudang <i>customer</i>

	Keterlambatan pencarian vendor <i>trucking</i>	Diundurnya pengiriman	Loyalitas <i>customer</i> menurun
	Kondisi <i>trailer</i>	Tidak ada cadangan sparepart terutama pada ban	Saat melakukan pengiriman terjadi ban bocor, oli tumpah
	Kemacetan di pelabuhan	Penundaan dalam pengambilan barang impor	Akan terkena biaya <i>demurrage</i>
	Dokumen yang salah input dari karyawan	Pengerjaan yang berulang	Proses pengiriman barang impor menjadi tertunda
	Pekerjaan yang <i>side job</i>	Tidak fokus dalam penanganan proses pengiriman impor	Penurunan konsentrasi yang berakibat salah input data
	Kecepatan internet kurang maksimal	Penginputan online seperti CEISA 4.0, pengecekan ETA di pelayaran menjadi lambat	Pengiriman barang impor menjadi terlambat

Sumber : Hasil Data Diolah, 2025

3. Perhitungan *Risk Priority Number* (RPN)

Perhitungan *Risk Priority Number* (RPN) dari hasil kejadian risiko berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) melalui notulen kesepakatan bersama, yaitu dengan mengalikan tiga komponen, nilai *Severity* / tingkat keparahan penyebab (S) X nilai *Occurrence*/ kemungkinan terjadi kegagalan akibat penyebab (O) X nilai *Detection*/ kegagalan penyebab sulit terdeteksi (D).

Sehingga perhitungan hasil $RPN = S \times O \times D$.

Tabel 3. 4 Perhitungan RPN

Penyebab	S	O	D	RPN	Checklist Jawaban
Telatnya dokumen fisik dari <i>customer</i>	7	6	6	252	✓
CEISA 4.0 Error	7	7	6	294	✓
Perubahan kebijakan pemerintah mengenai impor	4	3	3	36	✓
Perbedaan <i>Estimated Time Arrival</i> / kedatangan estimasi waktu kapal	6	3	5	90	✓
Rilis <i>Delivery Order</i> dari pelayaran berubah	4	5	4	80	✓
Faktor cuaca	4	3	4	48	✓
Perubahan arus jalan	2	2	5	20	✓
Keterlambatan Pencarian vendor <i>trucking</i>	6	6	3	108	✓
Kondisi <i>trailer</i>	7	7	5	245	✓
Kemacetan di pelabuhan	6	5	7	210	✓
Dokumen yang salah input dari karyawan	3	3	4	36	✓
Pekerjaan yang merupakan <i>side job</i>	3	2	3	18	✓
Kecepatan internet kurang maksimal	4	3	2	24	✓

Sumber : Hasil Data Diolah, 2025

Tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan RPN berdasarkan aspek penilaian *Severity*, *Occurrence*, *Detection* yang berdasarkan hasil wawancara.

Tabel 4. 4 Pengurutan Nilai RPN dari Tertinggi ke Terendah

Penyebab	S	O	D	RPN
Sistem aplikasi CEISA 4.0 Error	7	7	6	294
Telatnya dokumen fisik dari <i>customer</i>	7	6	6	252
Kondisi <i>trailer</i>	7	7	5	245
Kemacetan di pelabuhan	6	5	7	210
Pencarian vendor <i>trucking</i>	6	6	3	108
Perbedaan <i>Estimated Time Arrival</i> / kedatangan estimasi waktu kapal	6	3	5	90
<i>Delivery Order</i> dari pelayaran berubah	4	5	4	80

Faktor cuaca	4	3	4	48
Perubahan kebijakan pemerintah mengenai impor	4	3	3	36
Dokumen yang salah input dari karyawan	3	3	4	36
Kecepatan internet kurang maksimal	4	3	2	24
Perubahan arus jalan	2	2	5	20
Pekerjaan yang merupakan <i>side job</i>	3	2	3	18

Sumber : Hasil Data Diolah, 2025

Berdasarkan tabel penghitungan di atas dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) yang didasarkan pada *Risk Priority Number* (RPN) maka terdapat akar penyebab keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer* di EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group), yaitu sistem aplikasi CEISA 4.0 error dengan RPN 294, telatnya dokumen fisik dari *customer* dengan RPN 252, kondisi *trailer* dengan RPN 245, kemacetan di pelabuhan dengan RPN 210. Nilai *Risk Priority Number* (RPN) pada angka 193 -1000 termasuk kategori tinggi dan harus dilakukan perbaikan (Gani *et al.*, 2023).

4.3. Output Penelitian Terapan

Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa hambatan yang ditemui dalam keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer* di EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) adalah sistem aplikasi CEISA 4.0 error, telatnya dokumen fisik dari *customer*, kondisi *trailer*, kemacetan di pelabuhan. selama ini pengiriman barang impor ke gudang *customer* perusahaan tidak mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) checklist dalam penentuan kondisi *trailer* yang dimiliki oleh vendor *trucking* hanya berdasarkan pengalaman karyawan saja dan kurang dipertimbangkan.

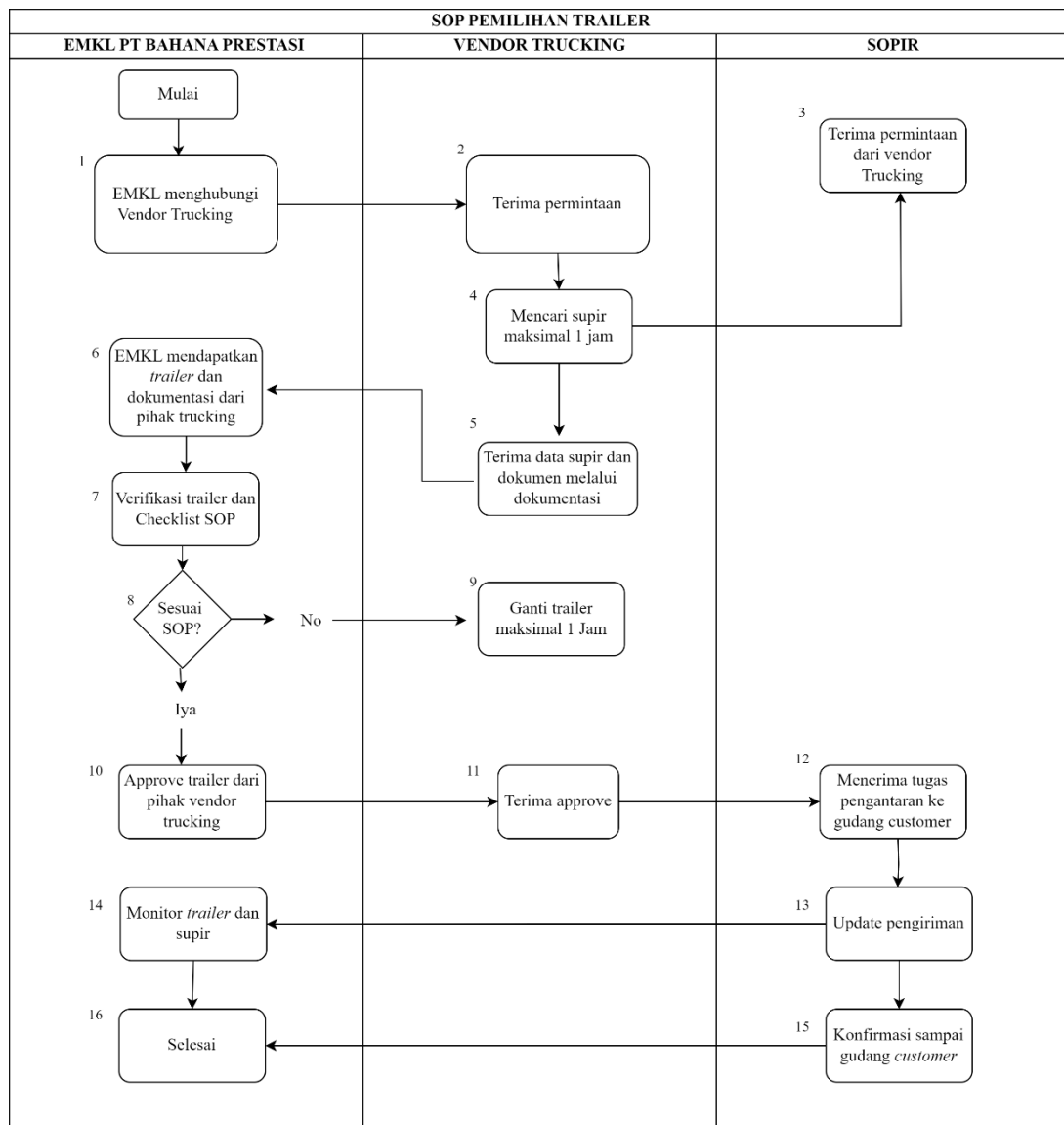
Sehingga peneliti mengusulkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan membuat *checklist* untuk menentukan kondisi *trailer* yang sejalan dengan nilai perhitungan (RPN 245) untuk dilakukan perbaikan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) *checklist* dalam penentuan kondisi *trailer* dapat membantu perusahaan meminimalisir dalam keterlambatan pengiriman barang impor ke gudang *customer* di EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group).

Tabel 4. 6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Kondisi Trailer

Logo	Standar Operasional Prosedur (SOP) Kondisi Trailer	
	EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group)	No. Dokumen
	Divisi Exim (Impor)	Tanggal Terbit
Tujuan	Digunakan dalam memastikan kondisi <i>trailer</i> dari pihak vendor <i>trucking</i> dapat memenuhi kelayakan pengiriman barang impor ke gudang <i>customer</i> di EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc group).	
Pihak yang terlibat	1. EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) sebagai penerima laporan dan verifikasi untuk pengisian <i>checklist</i> 2. Vendor <i>Trucking</i> sebagai penyedia <i>trailer</i>.	

	3. Sopir sebagai konfirmasi kepada pihak EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group)
Dokumen yang dibutuhkan	1. Surat – surat kelengkapan pada <i>trailer</i> seperti sim sopir, surat jalan dari perusahaan <i>trucking</i> dan STNK. 2. Foto kondisi <i>trailer</i> dari samping kanan dan samping bawah. 3. Laporan pemeriksaan <i>trailer</i>
Prosedur pemilihan <i>trailer</i>	1. Persiapan a. Vendor <i>trucking</i> konfirmasi kepada EMKL PT Bahana Prestasi (Linc Group) mengenai sopir yang akan ditugaskan b. Sopir harus menunjukkan dokumen seperti STNK dan SIM kepada EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group). 2. Pemeriksaan fisik Sopir melakukan konfirmasi kepada EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) pada kondisi <i>trailernya</i> seperti : a. Ban depan dan ban belakang serta mempunyai ban cadangan. b. Rem pada <i>trailer</i>. c. Kondisi mesin.

	d. Pengaman <i>trailer</i> seperti sabuk dan pengunci. e. Lampu-lampu dan reflektor. f. Sesuaikan dengan STNK dengan rangka <i>trailer</i>. g. Mempunyai GPS.
	3. Dokumentasi a. Foto kondisi <i>trailer</i> b. <i>Checklist</i> harus diisi oleh EMKL PT Bahana Prestasi Semarang, jika tidak sesuai dengan sebenarnya maka harus konfirmasi ke vendor <i>trucking</i>.
	4. Tindaklanjut a. Vendor <i>trucking</i> harus mengganti <i>trailernya</i> jika tidak sesuai dan EMKL PT Bahana Prestasi harus memberikan waktu maksimal 1 jam. b. Sopir harus konfirmasi secara <i>up to date</i> saat perjalanan menuju gudang <i>customer</i> jika mengalami kendala di perjalanan via whatsapp



Gambar 4.5. Flowchart SOP Pemilihan Trailer

Sumber : Hasil data diolah, 2025

Keterangan :

1. EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) menghubungi pihak vendor *trucking* untuk mengajukan pemesanan *trailer*.
2. Vendor *trucking* akan menerima permintaan tersebut dan menindaklanjuti pesanan *trailer* dari pihak EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group).

3. Vendor *trucking* akan mencari sopir yang akan ditugaskan dalam proses pengiriman barang impor maksimal 1 jam.
4. Sopir akan menerima permintaan dari vendor *trucking*.
5. Vendor *trucking* akan mengirimkan data sopir dan dokumen kendaraan yang terdiri dari STNK, SIM, dan surat jalan kepada EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group).
6. EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) akan mendapatkan trailer dan dokumen STNK, SIM, dan surat jalan melalui dokumentasi dari pihak vendor *trucking*.
7. EMKL akan melakukan verifikasi kondisi fisik *trailer* berdasarkan data yang diterima serta mengisi checklist sesuai dengan SOP yang sudah dibuatkan.
8. Jika hasil verifikasi tidak sesuai dengan checklist dari SOP maka,
9. EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group) akan mengajukan ke vendor *trucking* untuk mengganti *trailer* dalam waktu maksimal 1 jam.
10. Jika trailer dinyatakan layak dan sesuai, maka EMKL akan memberikan persetujuan kepada vendor *trucking*.
11. Vendor *trucking* akan menerima approval dari EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group).
12. Sopir akan menerima tugas pengantaran dari persetujuan vendor *trucking* untuk mengantarkan barang impor ke gudang *customer*.
13. Sopir akan melakukan update pengiriman secara berkala dengan melalui WhatsApp kepada EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group).

14. EMKL PT Bahana Prestasi (Linc Group) melakukan monitoring *trailer* dan posisi sopir menggunakan GPS dan komunikasi melalui WhatsApp.
15. Sopir akan melakukan konfirmasi jika sudah tiba di gudang *customer*.
16. Proses pengiriman dinyatakan selesai setelah *trailer* sudah tiba di gudang *customer* setelah dikonfirmasi oleh sopir yang diterima oleh EMKL PT Bahana Prestasi Semarang (Linc Group).

Tabel 4. 7 Checklist dalam Kondisi *Trailer*

No	Komponen trailer	Kriteria	Checklist Jika Sesuai
1	Ban depan belakang dan memiliki ban cadangan	Tidak boleh botak dan tekanan suspensi harus standar dan memiliki ban cadangan	✓ / X
2	Rem pada <i>trailer</i>	Berfungsi normal atau tidak	✓ / X
3	Kondisi mesin	Berfungsi normal atau tidak	✓ / X
4	Pengaman <i>trailer</i> seperti sabuk dan pengunci	Berfungsi normal atau tidak	✓ / X
5	Lampu-lampu dan reflektor	Berfungsi normal atau tidak	✓ / X
6	Sesuaikan dengan STNK dengan rangka <i>trailernya</i> .	Sesuai dan masih berlaku	✓ / X
7	Mempunyai GPS.	Tersedia atau tidak	✓ / X

Sumber : Hasil Data Diolah, 2025