

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT Prima Sejati Sejahtera (PSS) merupakan anak perusahaan dari Pan Brothers Tbk & Group yang berdiri sejak tahun 2014 dan berlokasi di Boyolali, Jawa Tengah. Perusahaan ini bergerak di bidang industri manufaktur garmen dan memproduksi berbagai jenis pakaian, mulai dari pakaian dasar seperti celana dan kemeja, hingga produk berteknologi tinggi seperti jaket GORE-TEX, pakaian *hiking*, *snowboarding*, *tracksuit*, serta berbagai jenis pakaian luar ruangan lainnya. Di masa pandemi, PT PSS juga berperan dalam produksi Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker dan pakaian hazmat.

PT PSS memiliki orientasi bisnis ekspor, dengan mayoritas produk dikirim ke berbagai negara di dunia, termasuk Amerika Serikat, Eropa, Asia, Kanada, dan Australia. Untuk menunjang kegiatan ekspor dan memperluas jaringan layanan internasional, perusahaan ini juga memiliki kantor perwakilan di beberapa negara Asia seperti Taiwan, Singapura, dan Hong Kong.

4.1.2 Sejarah Perusahaan

PT Pan Brothers Tbk pertama kali didirikan pada tanggal 21 Agustus 1980 berdasarkan Akta Notaris Misahardi Wilamarta, S.H., No. 96 di Jakarta. Kemudian, akta pendirian tersebut mengalami perubahan melalui Akta No. 58 tanggal 16 Oktober 1980. Legalitas pendirian perusahaan ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. YA/5/500/II

tertanggal 30 Oktober 1980 dan diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia No. 59. Perusahaan mulai menjalankan kegiatan operasional secara resmi pada tanggal 14 September 1989.

Pada awalnya, perusahaan ini dikenal dengan nama PT Panca Brothers Textile dan fokus pada produksi garmen berbahan rajut (*knitwear*) untuk kebutuhan pasar dalam negeri. Memasuki bulan Desember tahun 1989, perusahaan melakukan perubahan nama menjadi PT Pan Brothers Tex Tbk, serta menjalin kerja sama lisensi dengan sejumlah merek internasional ternama, seperti *Adidas*, *Esprit*, *Puma*, *Fila*, *Green Line*, *Uniqlo*, *Nike*, *Arrow*, *Jordache*, *Levi's*, *Eddie Bauer*, dan *Van Heusen*. Pada tahun 1990, perusahaan mulai melakukan penawaran saham perdana kepada publik dan resmi tercatat sebagai perusahaan terbuka di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tahun yang sama.

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan PT Pan Brothers Tbk mencakup sektor industri manufaktur, perdagangan hasil produksi, impor alat dan perlengkapan pendukung, layanan transportasi dan keagenan, serta jasa pengelolaan dan penyewaan gedung, taman rekreasi, dan kawasan berikat. Fokus utama perusahaan adalah sebagai pengembang, produsen, dan pemasok produk garmen.

Seiring perkembangan usahanya, PT Pan Brothers Tbk terus melakukan ekspansi ke berbagai wilayah di Indonesia, antara lain di Tangerang, Sukabumi, Boyolali, Sragen, dan Semarang. Salah satu ekspansi penting terjadi pada tahun 2014, ketika perusahaan membangun unit baru di Desa Butuh, RT 01/RW 02, Kecamatan Mojosongo, Kabupaten Boyolali, dengan nama PT Prima Sejati

Sejahtera (PSS). Di tahun yang sama, PT PSS mulai beroperasi sebagai bagian dari lini produksi dan jaringan bisnis Pan Brothers Group.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.1.3.1 Visi Perusahaan

Menjadi Perusahaan Pemasok Pakaian yang Terpadu, Berkelanjutan dan Mendunia.

4.1.3.2 Misi Perusahaan

- a. Meningkatkan kinerja dan produk Perusahaan dengan menerapkan praktik manajemen terbaik secara terus menerus dengan dampak negatif sekecil mungkin terhadap ekosistem.
- b. Menciptakan peluang terbaik bagi karyawan dan pemangku kepentingan kami untuk mengembangkan dan mencapai potensi penuh mereka.
- c. Memaksimalkan nilai investasi pemegang saham dan memanfaatkan sumber daya keuangan kami secara efisien untuk memberikan peluang yang menarik.
- d. Meningkatkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik dan terus mengupayakan yang terbaik.
- e. Menjadi pemimpin dalam rantai pasokan pakaian jadi dan memasok produk pakaian yang berkualitas, ramah lingkungan dan bertanggung jawab terhadap komunitas sekitar perusahaan.
- f. Menjadi Perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial dan ramah lingkungan.
- g. Memberikan kontribusi aktif untuk pembangunan perekonomian Indonesia.

4.1.4 Logo Perusahaan



Gambar 4. 1 Logo PT Prima Sejati Sejahtera

Sumber : <https://www.panbrotherstbk.com/public/logo/PSS.png>

4.1.5 Budaya Perusahaan

PT PSS Boyolali memiliki *corporate culture* yang disebut I-PAN. I-PAN adalah budaya perusahaan dari PT Pan Brothers Tbk and group termasuk PT PSS Boyoali berdasarkan beberapa dasar-dasar yang menggambarkan nilai-nilai seluruh anggota PT Pan Brothres Tbk and group.



Gambar 4. 2 Logo Budaya PT PSS Boyolali

Sumber : <https://www.panbrotherstbk.com/public/img/gcg/IPan%20Ind.png>

1. *Integrity* (Warna Titanium)

Menyiratkan semua orang PT Pan Brothers memiliki keteguhan dan konsisten dalam menjaga moral, kejujuran, ketulusan, dan etika bisnis.

2. *Passion* (Warna Hijau)

Dengan hati di tengahnya menyiratkan semua orang PT Pan Brothers memiliki cinta, semangat dan rela berkonban untuk menjaga keberlangsungan perusahaan (*Corporate Sustainability*).

3. *Attractive* (Warna Titanium)

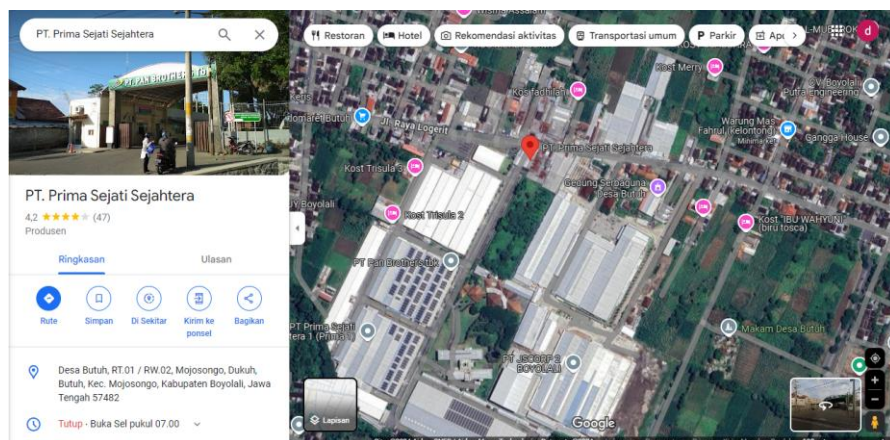
Menyiratkan semua orang PT Pan Brothers senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas, bernilai tinggi, dan berprestasi sehingga dapat memenuhi tujuan-tujuan perusahaan.

4. *Nationalism* (Warna Gold)

Menyiratkan semua orang PT Pan Brothers memiliki semangat patriotisme dan menjunjung tinggi nilai-nilai kebhinekaan dalam bekerja dan berkarya bagi kejayaan Indonesia.

4.1.6 Lokasi Perusahaan

PT Prima Sejati Sejahtera berlokasi di Desa Butuh RT 01/RW 02, Kecamatan Mojosongo, Boyolali, Jawa Tengah Indonesia. Alamat ini sama dengan alamat dari PT Pan Brothers Tbk Boyolali.



Gambar 4. 3 Lokasi PT Prima Sejati Sejahtera

Sumber : <https://maps.app.goo.gl/qPt7MmEvNiZhtWiX6>



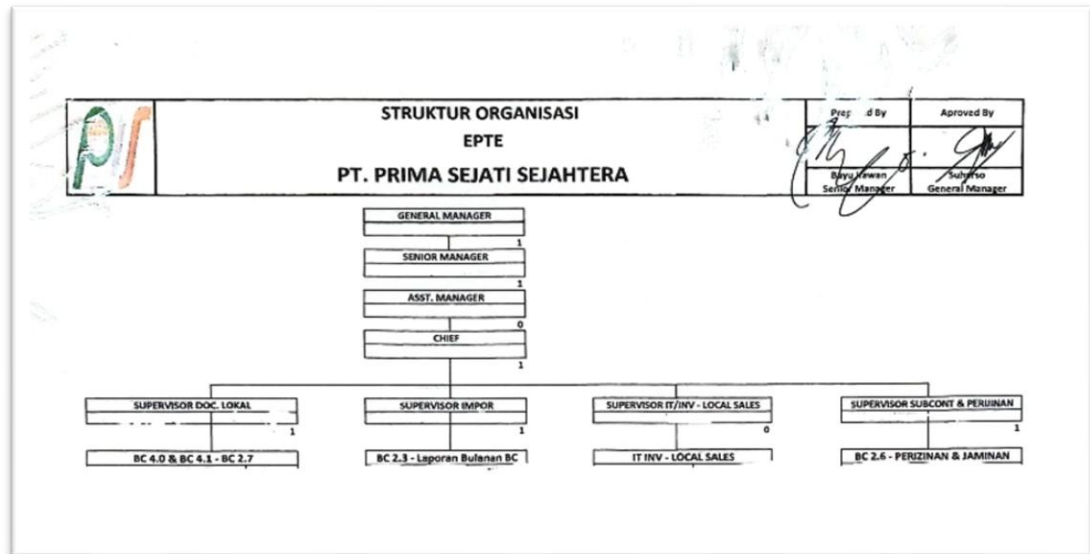
Gambar 4. 4 Lokasi Gedung PT Prima Sehati Sejahtera

Sumber : <https://youtu.be/UsLSkToqiSQ?si=EvYEjQ8K6TLQhP3A>

PT Prima Sehati Sejahtera terbagi menjadi empat gedung atau bangunan, yaitu PRIMA 1 atau PSS 1 dengan luas lahan 18,800 m² dan luas bangunan 15,800 m², PRIMA 2 atau PSS 2 dengan luas lahan 12,900 m² dan luas bangunan 12,900 m², PRIMA 3 atau PSS 3 dengan luas lahan 21,300 m² dan luas bangunan 15,500 m², dan SAMPLE ROOM dengan luas lahan 3,696 m² dan luas bangunan 3,000 m².

4.1.7 Struktur Organisasi Perusahaan

Departemen Shipping (EPTE)



Gambar 4. 5 Bagan Struktur Organisasi Departemen EPTE PT. PSS

Sumber : Data Perusahaan PT. PSS 2024

a. General Manager

Bertanggung jawab melakukan pengawasan dan memastikan kinerja departemen shipping serta mengkoordinir manager, assistant manager beserta jajarannya berjalan sesuai dengan prosedur dan aturan baik dalam perusahaan maupun pemerintah.

b. Senior Manager

Melakukan pengawasan dan memastikan kinerja departemen shipping berjalan sesuai dengan prosedur dan aturan baik dalam perusahaan maupun pemerintah.

c. Assistant Manager

Melakukan pengawasan dan monitoring kegiatan shipping, menyusun rencana export maupun import sesuai dengan permintaan, serta bertanggung jawab atas proses distribusi produk untuk export dan impor sesuai dengan permintaan.

d. Chief

Mengontrol dan mengkoordinir proses operasional kerja EPTE Shipping mulai dari pemasukan dan pengeluaran barang dengan rencana dan target kerja sehingga tercapainya ketetapan waktu proses pengiriman produk ke konsumen serta bertanggung jawab terhadap Assistant Manager EPTE dan bertanggung jawabkan kinerja supervisor dalam mencapai target kerja dan operasional proses import.

e. Supervisor

Mengontrol proses pengiriman barang serta berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait proses shipment untuk memastikan ketetapan waktu barang dan memonitor dokumen agar sesuai dengan Standart Operasional Perusahaan.

f. Staff

Memastikan seluruh kegiatan secara administratif berjalan sesuai prosedur.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Optimalisasi Kinerja Logistik Melalui Pengajuan Sertifikasi

Authorized Economic Operator (AEO)

4.2.1.1 Kecepatan Pengiriman dan Penerimaan Barang

Dalam aktivitas logistik, kecepatan pengiriman dan penerimaan barang merupakan salah satu parameter utama untuk menilai efisiensi dan efektivitas rantai pasok. Ketepatan waktu dalam proses distribusi barang akan mendukung kelancaran operasional gudang, pengelolaan armada, serta menjamin kepuasan pelanggan dan mitra usaha. Kecepatan juga berkaitan erat dengan sistem *clearance* dan prosedur kepabeanan, terutama bagi perusahaan yang berstatus kawasan berikat seperti PT PSS Boyolali. Oleh karena itu, percepatan proses keluar-masuk barang menjadi fokus dalam strategi optimalisasi kinerja logistik perusahaan.

Dalam konteks ini, pengajuan dan pengakuan *Authorized Economic Operator (AEO)* di PT PSS Boyolali menjadi langkah strategis untuk memperoleh perlakuan kepabeanan tertentu. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 137 Tahun 2023, perusahaan AEO berhak mendapatkan jalur layanan prioritas, kemudahan pemeriksaan, serta fleksibilitas waktu *clearance*, yang secara langsung dapat mempercepat pergerakan barang.

Di lapangan, implementasi pengakuan AEO telah menunjukkan dampak nyata terhadap kecepatan proses logistik, terutama dalam pengeluaran barang dari pelabuhan atau gudang. Hal ini dikonfirmasi oleh beberapa informan dalam wawancara berikut:

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“.....Dulu, kita sering harus atur ulang jadwal pengiriman karena nunggu proses *clearance*, apalagi kalau masuk jalur merah. Nah, sekarang proses pengeluaran barang bisa lebih cepat, bahkan kita bisa minta izin pemeriksaan di luar jam kerja kalau kondisi mendesak. Itu belum bisa kita lakukan sebelumnya. Jadi secara keseluruhan, ini bikin aktivitas distribusi lebih teratur dan efisien.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“Sistem CEISA sudah memprioritaskan kita sebagai kawasan berikat yang berbeda... Sekarang kita bisa proses pengeluaran barang lebih cepat, apalagi kalau dapat green line. Jalur merah dan pemeriksaan dokumen juga jarang. Bahkan kalau dapat jalur merah pun kita bisa ajukan permintaan pemeriksaan di luar jam kerja, asal disetujui kepala kantor.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / Operasional Teknis):

“....Dulu, barang sering tertahan karena *clearance* lama, dan itu ngeganggu pengaturan gudang juga. Apalagi kalau jalur merah dan diceknya keesokan harinya. Sekarang kita bisa tarik barang lebih cepat, data di CEISA langsung sinkron, dan pengaturan truk juga jadi lebih efisien.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Dari ketiga pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa proses pengajuan dan pengakuan AEO secara nyata meningkatkan kecepatan pengeluaran dan penerimaan barang di PT PSS Boyolali. Perubahan yang dirasakan meliputi kepastian waktu distribusi, penurunan frekuensi jalur merah, serta kemudahan *clearance* di luar jam kerja. Sistem CEISA yang terintegrasi dengan status AEO juga berperan penting dalam sinkronisasi data dan perencanaan operasional logistik yang lebih presisi. Dengan demikian, AEO bukan hanya memberikan keuntungan administratif, tetapi juga menjadi pendorong utama dalam meningkatkan kecepatan arus barang, yang pada akhirnya mendukung pencapaian kinerja logistik perusahaan secara optimal.

4.2.1.2 Efisiensi Biaya Logistik

Efisiensi biaya merupakan salah satu aspek penting dalam kinerja logistik, karena berkaitan langsung dengan produktivitas, ketahanan rantai pasok, dan daya saing perusahaan. Dalam konteks kawasan berikat, biaya logistik tidak hanya berasal dari transportasi dan penyimpanan, tetapi juga dari beban administratif seperti biaya pemeriksaan, penyimpanan di pelabuhan atau bandara, hingga potensi biaya akibat keterlambatan arus barang. Untuk menekan hal tersebut, perusahaan perlu mengadopsi sistem logistik yang efisien dan mendapatkan perlakuan khusus dalam sistem kepabeanan. Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah dengan mengajukan sertifikasi *Authorized Economic Operator* (AEO).

Melalui pengakuan sebagai AEO, perusahaan seperti PT PSS Boyolali berhak atas berbagai kemudahan kepabeanan seperti jalur prioritas, percepatan *clearance*, dan pengurangan intervensi fisik dari petugas. Hal ini sangat berdampak pada pengurangan biaya logistik yang sebelumnya bersifat rutin dan tidak dapat diprediksi. Meskipun proses pengajuan AEO menuntut investasi awal untuk peningkatan fasilitas dan sistem, manfaat jangka panjang berupa efisiensi biaya operasional sangat terasa. Kondisi ini diakui oleh informan dari berbagai level manajemen dan teknis di PT PSS. Dalam wawancara, para informan menyatakan bahwa setelah pengakuan AEO, terdapat pengurangan signifikan pada biaya logistik harian, terutama yang berkaitan dengan penyimpanan dan keterlambatan.

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“AEO jelas punya pengaruh ke efisiensi biaya. Kita sekarang nggak lagi keluarin biaya simpan di pelabuhan atau bandara karena barang bisa langsung keluar pakai jalur prioritas. Itu penghematan yang besar. Memang ada pengeluaran tambahan waktu awal, tapi itu sifatnya sekali

jadi, bukan beban rutin. Jadi menurut saya, AEO ini justru bikin biaya logistik jadi lebih terkendali dan efisien.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“Pengaruh ke efektivitas biaya? Iya, kelihatan. Kita memang sempat keluarkan dana buat upgrade beberapa fasilitas, terutama di sisi keamanan. Misalnya, kita harus tambahkan CCTV di beberapa titik gudang yang sebelumnya belum terpantau maksimal. Tapi kalau kita bandingkan sama benefit yang kita dapat seperti proses *clearance* yang jauh lebih cepat dan nggak kena pemeriksaan pabean, biaya itu terasa ringan. Bahkan beberapa vendor kita juga ikutan tingkatkan keamanannya, pasang GPS tracking, dan mereka juga sadar ini investasi *supply chain* jangka panjang.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / IT & Operasional):

“Dari sisi teknis sih, saya lihat AEO ngebantu banget menekan biaya yang tadinya sering nggak kelihatan, kayak biaya-biaya tambahan karena keterlambatan atau pemeriksaan ulang. Sekarang kan barang datang langsung bisa kita tarik, jadi nggak ada biaya simpan atau delay. Tapi ya memang, di awal-awal kita perlu perbaiki sistem, kayak perkuat kontrol keamanan digital, termasuk pengamanan informasi logistik. Saya juga koordinasi sama vendor buat sinkronin data dan sistem tracking mereka.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa pengajuan dan pengakuan sertifikasi AEO di PT PSS Boyolali memberikan dampak nyata terhadap efisiensi biaya logistik perusahaan. Efisiensi tersebut terlihat dari pengurangan biaya-biaya rutin yang sebelumnya harus dikeluarkan, seperti biaya penyimpanan barang di pelabuhan atau bandara akibat keterlambatan proses *clearance*. Setelah memperoleh status AEO, perusahaan mendapat jalur layanan prioritas sehingga arus barang menjadi lebih cepat dan biaya operasional menjadi lebih terkendali. Meskipun di awal proses pengajuan terdapat pengeluaran tambahan untuk memenuhi standar keamanan seperti penambahan CCTV atau peningkatan sistem keamanan informasi biaya tersebut bersifat investasi jangka panjang, bukan beban harian. Bahkan, vendor-vendor yang terlibat dalam rantai

pasok perusahaan turut melakukan penyesuaian dengan meningkatkan standar keamanan mereka, yang secara tidak langsung mendukung efisiensi sistem logistik secara menyeluruh. Oleh karena itu, AEO tidak hanya berperan sebagai bentuk pengakuan kepatuhan, tetapi juga menjadi strategi efektif dalam menekan biaya logistik dan menciptakan sistem operasional yang lebih efisien dan terintegrasi

4.2.1.3 Kepatuhan Regulasi

Kepatuhan terhadap regulasi merupakan fondasi utama dalam menjalankan aktivitas ekspor-impor, terutama bagi perusahaan kawasan berikat seperti PT PSS Boyolali. Regulasi kepabeanan dan perpajakan menjadi bagian penting yang harus dipatuhi agar operasional logistik dapat berjalan lancar tanpa hambatan administratif atau risiko sanksi hukum. Dalam konteks ini, pengajuan dan pengakuan sebagai *Authorized Economic Operator* (AEO) menjadi tidak hanya sekadar pengakuan formal dari otoritas bea cukai, tetapi juga menjadi pemicu internal perusahaan untuk membangun sistem kepatuhan yang lebih baik, terdokumentasi, dan sistematis.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 137/PMK.04/2023, AEO merupakan bentuk kepercayaan yang diberikan negara kepada pelaku usaha yang memiliki rekam jejak kepatuhan yang baik, sistem pengendalian internal yang memadai, dan mampu menjamin keamanan serta integritas data dalam rantai pasok. Oleh karena itu, pengajuan AEO menuntut perusahaan tidak hanya mematuhi aturan yang berlaku, tetapi juga menginternalisasi prinsip kepatuhan secara menyeluruh ke dalam budaya kerja dan sistem operasional.

Di lapangan, pengaruh pengajuan AEO terhadap kepatuhan perusahaan terhadap regulasi diakui oleh para informan sebagai faktor penting yang membawa perubahan signifikan. Mereka menyatakan bahwa proses AEO memperkuat kedisiplinan dalam dokumentasi, pelaporan, hingga manajemen risiko kepatuhan.

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“Dulu kepatuhan sih udah jadi budaya kita, cuma belum sistematis aja. Nah, waktu kita mulai pengajuan AEO, kita mulai lebih disiplin. Semua dokumen harus lengkap, jadwal pelaporan juga ketat. Dan yang penting, semua divisi akhirnya ngerti kenapa regulasi bea cukai itu penting. Sekarang audit jadi lebih gampang karena kita udah siapin semua dokumennya dari awal.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“AEO ini secara nggak langsung jadi ‘pengingat’ buat kita supaya lebih tertib. Semua kebijakan internal kita evaluasi ulang, kita sesuaikan sama PMK 137/2023. Kita bentuk unit kepatuhan internal juga buat jaga supaya nggak ada pelanggaran. Bahkan sekarang, kalau ada perubahan regulasi dari DJBC, kita langsung follow-up dan update sistem. Jadi nggak nunggu sampai ada temuan dulu baru dibenahi.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / Operasional Teknis):

“Kita jadi lebih ketat soal arsip dokumen dan sistem pelaporan. Sekarang semua transaksi ekspor-impor harus bisa ditelusuri, semua ada jejak digitalnya. Audit trail juga kita pastikan selalu aktif. Dulu mungkin ada dokumen yang nyelip, sekarang nggak boleh ada yang kelewat. Kita juga udah pake sistem *backup* buat jaga data, karena AEO minta standar transparansi dan akuntabilitas tinggi.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Pernyataan dari ketiga informan mengindikasikan bahwa pengajuan AEO membawa dampak langsung terhadap peningkatan budaya kepatuhan di perusahaan. Tidak hanya pada tingkat kebijakan, tetapi juga pada tingkat teknis dan operasional. Hal ini mencakup pembentukan unit kepatuhan internal, pembaruan prosedur kerja, penggunaan sistem audit digital, serta peningkatan kontrol terhadap dokumen dan pelaporan. Berdasarkan data wawancara, dapat disimpulkan bahwa

proses pengajuan sertifikasi AEO berperan besar dalam meningkatkan kedisiplinan dan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi kepabeanan dan perpajakan. Sertifikasi ini mendorong perusahaan untuk tidak hanya memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga membangun sistem kepatuhan yang terstruktur, terdokumentasi, dan berbasis teknologi informasi. Dengan adanya standar transparansi dan audit yang tinggi, seluruh proses operasional perusahaan kini dilakukan dengan pendekatan yang lebih profesional dan akuntabel, yang pada akhirnya mendukung tercapainya optimalisasi kinerja logistik secara menyeluruh.

4.2.1.4 Akurasi Pelayanan Logistik

Akurasi dalam pelayanan logistik merupakan indikator penting dalam menjamin efektivitas rantai pasok dan kepuasan pelanggan. Ketepatan jenis, jumlah, dan waktu pengiriman barang menjadi dasar dari pelayanan logistik yang andal. Kesalahan dalam proses distribusi, seperti pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau ketidaksesuaian antara dokumen dan fisik barang, tidak hanya menimbulkan kerugian biaya tetapi juga menurunkan kredibilitas perusahaan.

Dalam konteks pengajuan sertifikasi *Authorized Economic Operator* (AEO), salah satu aspek yang diperkuat adalah pengendalian internal dan sistem dokumentasi yang transparan dan akurat. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 137/PMK.04/2023, perusahaan AEO diwajibkan memiliki sistem manajemen yang mampu memastikan ketertelusuran (*traceability*) dan akurasi proses logistik. Oleh karena itu, proses pengajuan AEO mendorong perbaikan menyeluruh dalam

mekanisme pelayanan logistik yang mengarah pada peningkatan akurasi operasional.

Berdasarkan wawancara dengan informan utama, dapat diketahui bahwa proses pengajuan AEO di PT PSS Boyolali telah membawa perubahan yang signifikan terhadap kualitas dan akurasi pelayanan logistik perusahaan. Perubahan ini mencakup perbaikan dalam sistem dokumentasi, penguatan SOP, serta penggunaan teknologi untuk pelacakan dan validasi data logistik.

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“Jelas ada pengaruhnya. Dengan proses AEO, kita jadi lebih disiplin dalam setiap tahapan logistik. Sebelumnya, kadang masih ada kasus salah kirim barang atau ketidaksesuaian antara dokumen dan fisik barang. Tapi sekarang, karena sistem kontrol makin ketat dan semua prosedur harus bisa ditelusuri, kesalahan semacam itu bisa ditekan. SOP jadi lebih rapi, dan pengawasan makin kuat. Jadi dari sisi layanan, kita bisa lebih akurat barang sampai sesuai permintaan, dokumennya juga sinkron.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“Dari perspektif *compliance*, ya, AEO mewajibkan kita untuk punya sistem dokumentasi dan pelaporan yang lengkap dan akurat. Itu langsung berdampak ke operasional logistik juga. Misalnya, dulu ada beberapa pengiriman yang datanya kurang valid atau telat input. Tapi sekarang, semua data harus tercatat dan tervalidasi dengan sistem digital. Prosedur distribusi kita jadi lebih tertata, dan semua pihak harus ikut dalam alur itu. Efeknya, kesalahan pengiriman bisa dikurangi, dan pelayanan logistik jadi lebih tepat sasaran.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / IT & Operasional):

“Dari sisi teknis, sekarang semua barang masuk dan keluar itu harus sesuai dengan data di sistem. Kita punya semacam check-list digital, dan semua bagian dari gudang sampai pengiriman harus input sesuai realisasi. Jadi, ketepatan informasi barang, jumlah, jenis, dan tujuannya itu lebih akurat. Sebelum AEO, masih ada yang input manual dan rawan keliru. Sekarang karena sistem kontrol udah berbasis standar audit, kita lebih waspada. Otomatis pelayanan juga jadi lebih rapi dan akurat.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Berdasarkan penuturan para informan, terlihat bahwa proses AEO telah mendorong pembenahan menyeluruh dalam prosedur logistik internal perusahaan. Penggunaan sistem digital, *checklist* operasional, serta prosedur pelaporan yang lebih terstandarisasi menjadi kunci dalam meningkatkan akurasi pelayanan logistik. Tidak hanya berdampak pada internal perusahaan, perbaikan ini juga turut membangun kepercayaan dari pihak eksternal seperti pelanggan, vendor, maupun otoritas kepabeanan. Dapat disimpulkan bahwa pengajuan sertifikasi AEO memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan akurasi pelayanan logistik di PT PSS Boyolali. Penguatan sistem dokumentasi, ketertelusuran proses logistik, serta pengawasan internal yang lebih ketat menjadikan proses distribusi barang lebih tepat, terkontrol, dan minim kesalahan. Hal ini mendukung pencapaian kinerja logistik yang lebih profesional dan mendekati standar internasional yang diharapkan oleh otoritas kepabeanan dalam kerangka AEO.

4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Pengajuan

Sertifikasi *Authorized Economic Operator* (AEO)

4.2.2.1 Rekam Jejak Kepatuhan Kepabeanan dan Perpajakan

Rekam jejak kepatuhan merupakan syarat utama dalam pengajuan sertifikasi *Authorized Economic Operator* (AEO). Dalam konteks kepabeanan dan perpajakan, perusahaan dituntut untuk menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi terhadap ketentuan yang berlaku, mulai dari tata laksana dokumen, pelaporan pajak, hingga konsistensi implementasi prosedur internal yang terdokumentasi. Berdasarkan PMK No. 137/PMK.04/2023, salah satu indikator utama dalam

evaluasi AEO adalah sejauh mana perusahaan telah mematuhi regulasi kepabeanan dan perpajakan, baik secara administratif maupun substansial.

Sebagai kawasan berikat, PT PSS Boyolali pada dasarnya telah memiliki sistem kepatuhan dasar, termasuk penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) untuk berbagai kegiatan operasional, mulai dari penyusunan dokumen BC, perizinan, hingga pelaporan pajak. Namun, proses pengajuan AEO membawa standar yang lebih tinggi, menuntut bukti dokumentasi yang lebih rapi, sistematis, dan terdigitalisasi.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa meskipun secara prinsip PT PSS telah mematuhi ketentuan yang berlaku, masih terdapat kekurangan dalam dokumentasi serta kesesuaian dengan standar yang ditetapkan dalam program AEO. Hal ini memerlukan upaya perbaikan sistemik pada kebijakan internal dan SOP.

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“Secara umum, sebelum pengajuan AEO kami memang sudah berupaya menjaga kepatuhan, apalagi sebagai kawasan berikat itu wajib. Tapi saya akui belum semua proses kami dokumentasikan secara rapi dan menyeluruh. Contohnya pada pembuatan dokumen BC belum ada prosedur pemeriksaan 3 layer, sehingga kami harus memperbaiki dan menambahkan pada SOP. Nah, saat pengajuan AEO, semua dinilai dengan sangat detail. Kami diminta menyajikan bukti nyata dokumen impor dan ekspor, laporan pajak, hingga SOP internal harus komprehensif. Dari sini kami sadar bahwa sebelumnya masih ada celah administratif yang harus diperbaiki.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“Sebelum pengajuan AEO, kami sudah punya sistem yang cukup, tapi tidak semua terekam sesuai standar. Ada prosedur yang dilaksanakan tapi tidak terdokumentasi, kaya masalah prosedur penerimaan tamu itu dari kita dulu belum ada SOP tertulisnya. Saat proses AEO, kami mulai menyusun ulang semua kebijakan internal agar selaras dengan syarat PMK 137/2023. Sejak

itu kami buat form internal, *checklist*, dan perbaikan SOP yang lebih detail.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / IT & Operasional):

“Mengenai kepatuhan prosedural dari awal memang sudah ada di perusahaan seperti SOP pembuatan dokumen BC, SOP perizinan, dan SOP pembayaran pajak. Namun memang pada saat proses pengajuan, SOP itu banyak perbaikan yang diminta dari petugas AEO agar sesuai, dan pada saat itu memang agak lama prosesnya masalah SOP ini.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Berdasarkan penuturan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa tantangan utama dalam aspek kepatuhan adalah pada penyesuaian kualitas dokumentasi dan standarisasi SOP internal agar selaras dengan ketentuan formal AEO. Meskipun sistem dasar telah tersedia, namun kejelasan dokumentasi, kelengkapan bukti audit, dan alur pelaporan yang terdigitalisasi menjadi elemen yang perlu diperkuat selama proses pengajuan AEO. Dapat disimpulkan bahwa rekam jejak kepatuhan kepabeanan dan perpajakan di PT PSS Boyolali sudah cukup kuat secara prinsip, namun masih menghadapi tantangan dalam hal pendokumentasian dan penyesuaian terhadap standar administratif AEO. Proses pengajuan sertifikasi ini menjadi momen penting untuk mengevaluasi dan menyempurnakan sistem kepatuhan perusahaan, terutama dalam menyusun SOP yang lebih rinci, memperkuat evidensi audit, serta memastikan setiap prosedur operasional terdokumentasi dengan baik. Perbaikan ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan otoritas terhadap integritas dan kapabilitas perusahaan sebagai mitra strategis dalam rantai pasok global.

4.2.2.2 Pengelolaan Sistem Data yang Mewadai

Pengelolaan data yang baik merupakan syarat fundamental dalam proses pengajuan *Authorized Economic Operator* (AEO). Berdasarkan ketentuan dalam PMK No. 137/PMK.04/2023, perusahaan pemohon AEO wajib menunjukkan kapasitas dalam menyusun dan mengelola data perdagangan secara akurat, transparan, serta terdokumentasi dengan baik. Sistem pengelolaan data ini harus mencakup semua aspek yang berkaitan dengan aktivitas logistik dan kepabeanan, mulai dari pencatatan mutasi barang, transaksi ekspor-impor, hingga pelaporan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) serta otoritas perpajakan.

Di PT PSS Boyolali, sistem pengelolaan data dilaksanakan melalui dua platform utama, yaitu SAP (*Systems applications and products*) sebagai sistem ERP internal, dan web IT *Inventory* sebagai alat pelaporan resmi ke pihak eksternal. SAP digunakan untuk mencatat seluruh transaksi internal seperti pengadaan, pengelolaan stok, dan distribusi barang. Sementara itu, web IT *Inventory* berfungsi sebagai sistem pelaporan real-time yang dapat diakses oleh DJBC dan kantor pajak untuk melihat mutasi barang masuk dan keluar.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa secara infrastruktur, sistem yang digunakan perusahaan sudah cukup mendukung proses pengajuan AEO. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal konsistensi penggunaan oleh SDM operasional dan kontrol terhadap akurasi input data.

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“Kalau dari sisi manajerial, sistem pencatatan kita sudah sangat baik. Kita pakai SAP sebagai sistem ERP internal yang mengatur seluruh proses bisnis, mulai dari pengadaan, logistik, sampai ke laporan keuangan. SAP ini sangat membantu dalam menjaga konsistensi dan integrasi data. Tapi memang,

untuk kebutuhan pelaporan ke DJBC dan pajak, kita andalkan web IT *inventory* yang bisa diakses secara online.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“Saya lihat sistem kita sudah sesuai standar AEO, karena dari sisi pengawasan internal dan transparansi, kita sudah punya fondasi yang kuat. SAP digunakan untuk mengelola data internal seperti transaksi dan pergerakan barang, sementara web IT *inventory* menjadi alat pelaporan langsung yang bisa diakses kantor bea cukai dan kantor pajak secara *real time*. Laporan pemasukan, pengeluaran, dan mutasi barang semua terekam dengan baik. Namun, kendalanya lebih ke konsistensi SDM dalam mengikuti prosedur input data. Kalau tidak diawasi, bisa saja ada data yang terlewat atau tidak tercatat dengan sempurna.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / IT & Operasional):

“Secara teknis, sistem kita itu terbagi dua: SAP untuk kegiatan internal seperti pengelolaan stok, PO, dan delivery, lalu untuk eksternal kita pakai web IT *inventory*. Web itu otomatis tarik data dari sistem kita dan hasilkan laporan mutasi, pemasukan, dan pengeluaran secara online. Sistem ini udah cukup canggih, dan real-time. Tapi ya, masalahnya kadang di bagian user masih ada staf yang belum terbiasa input sesuai SOP, atau lupa update saat ada perubahan status barang. Itu yang bikin pengendalian internal jadi perlu terus dipantau, terutama kalau menyangkut audit DJBC.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Dari ketiga pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa sistem teknologi yang digunakan PT PSS Boyolali mendukung prinsip transparansi dan integrasi data sebagaimana disyaratkan dalam program AEO. SAP berperan sebagai alat pengendalian internal yang solid, sedangkan web IT *Inventory* menjadi jembatan antara perusahaan dan otoritas kepabeanan. Namun demikian, permasalahan muncul pada disiplin dan konsistensi SDM dalam mengoperasikan sistem. Beberapa bagian masih belum optimal dalam mengikuti SOP input data, dan ada potensi kesalahan akibat keterlambatan pembaruan status barang atau kelalaian dalam pengisian. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem pengelolaan data tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada tata kelola operasional dan

budaya kerja yang disiplin. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data di PT PSS Boyolali telah memenuhi persyaratan AEO dari sisi sistem teknologi dan integrasi informasi, baik secara internal (melalui SAP) maupun eksternal (melalui web IT *Inventory*). Namun, tantangan utama terletak pada disiplin penggunaan oleh SDM operasional dan kontrol kualitas input data. Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan pengajuan dan keberlanjutan status AEO, perusahaan perlu meningkatkan pelatihan, pengawasan, serta evaluasi berkala terhadap prosedur input data guna menjaga akurasi dan keterlacakan seluruh aktivitas logistik secara *real time*.

4.2.2.3 Pengamanan Fisik dan Informasi Logistik

Pengamanan fisik dan sistem informasi logistik merupakan dua komponen utama dalam program *Authorized Economic Operator* (AEO) yang secara langsung memengaruhi penilaian kelayakan perusahaan dalam memperoleh pengakuan dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Berdasarkan ketentuan dalam PMK No. 137/PMK.04/2023, perusahaan AEO wajib menjamin keamanan fasilitas, sistem informasi, dan seluruh rantai pasok terhadap potensi gangguan atau penyalahgunaan yang dapat menimbulkan risiko kepabeanan. Hal ini mencakup perlindungan terhadap area gudang, jalur akses fisik, sistem IT, serta penyimpanan dan pemrosesan data logistik.

Di PT PSS Boyolali, sebelum proses pengajuan AEO, sistem pengamanan fisik dan informasi telah memiliki fondasi awal seperti pembatasan akses gudang dan pemanfaatan sistem SAP serta web IT *inventory* . Namun, dalam pelaksanaan proses audit AEO, perusahaan mendapatkan sejumlah masukan yang

mengharuskan peningkatan fasilitas keamanan serta dokumentasi kebijakan pengelolaan sistem IT.

Berdasarkan hasil wawancara, ketiga informan memberikan gambaran bahwa sistem yang ada sejatinya sudah mendukung, tetapi perlu dilakukan perbaikan teknis, penyesuaian prosedur, serta peningkatan disiplin dalam penerapan sistem sebagai bentuk kepatuhan terhadap standar AEO.

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“Untuk pengamanan fisik di perusahaan kita sebelumnya sudah cukup layak seperti akses ke gudang dibatasi, dan kontrol keluar-masuk barang juga sudah berjalan. Tapi saat proses pengajuan AEO, kita diminta menyesuaikan standar lebih tinggi. Jadi kita tambahkan beberapa titik CCTV, perbaiki sistem pintu akses, dan pastikan SOP pengamanan dijalankan konsisten. Untuk sistem informasi, karena kita sudah pakai SAP dan web IT *inventory*, itu sangat mendukung. Tapi tetap ada tantangan di awal untuk memastikan semua pengguna sistem disiplin dalam input data.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“AEO itu menekankan keamanan *supply chain*, jadi pengamanan fisik dan informasi itu dinilai serius. Saat audit, kami diberi catatan untuk meningkatkan kualitas kamera pengawas, menambah akses kontrol ke ruang sensitif, dan memperkuat keamanan IT. Web IT *inventory* dan SAP sudah jadi modal bagus, tapi kami tetap perlu lengkapi dokumentasi SOP dan sistem *backup*. Jadi bisa dibilang, awalnya sistem kita mendukung, tapi perlu perbaikan agar sesuai dengan standar AEO. Hambatannya bukan dari sistemnya, tapi lebih ke penyesuaian fasilitas dan kebiasaan kerja.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / IT & Operasional):

“Dari sisi teknis, sebelum AEO kita sudah punya sistem dasar, tapi belum semua pengamanan fisik dan IT sesuai standar DJBC. Misalnya, masih ada area yang belum dilengkapi CCTV yang memadai, dan akses ke gudang belum dibatasi pakai ID card. Selama proses AEO, kita upgrade sistem dan pasang firewall tambahan untuk jaga data logistik. Web IT *inventory* sudah otomatis tarik data transaksi, tapi tetap perlu pengecekan manual agar tidak ada kesalahan input. Jadi, sistem informasinya sudah sangat membantu, tapi

perbaikannya tetap kami lakukan secara bertahap.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Pernyataan dari ketiga informan mengindikasikan bahwa infrastruktur keamanan logistik di PT PSS Boyolali telah berkembang ke arah yang lebih baik selama proses pengajuan AEO. Sistem berbasis SAP dan web IT *inventory* telah memberikan kemudahan dalam pelacakan dan integrasi data logistik secara digital. Namun, faktor penghambat lebih bersumber pada aspek non-teknis, yaitu kebiasaan kerja karyawan, kurangnya sistem kontrol akses yang terdigitalisasi, dan perlunya perbaikan prosedur keamanan fisik secara menyeluruh. Dapat disimpulkan bahwa pengamanan fisik dan sistem informasi logistik di PT PSS Boyolali secara umum sudah mendukung proses pengajuan AEO, terutama dengan adanya sistem digital seperti SAP dan web IT *inventory*. Namun, proses pengajuan mengungkap adanya kebutuhan untuk menyesuaikan standar keamanan fisik dan prosedural, termasuk peningkatan CCTV, kontrol akses, serta penguatan keamanan siber dan dokumentasi SOP. Hambatan utama bukan terletak pada teknologi yang digunakan, melainkan pada kesiapan SDM dan budaya kerja dalam mengadaptasi standar keamanan yang lebih tinggi sebagaimana ditetapkan dalam program AEO.

4.2.2.4 Kapasitas dan Kompetensi SDM

Salah satu indikator penting dalam program *Authorized Economic Operator* (AEO) adalah kecakapan dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan standar operasional dan memenuhi persyaratan regulasi yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Mengacu pada PMK No. 137/PMK.04/2023, perusahaan pemohon AEO wajib memiliki personel yang

kompeten, berpengalaman, serta mampu mengelola sistem dokumentasi, pelaporan, dan pengamanan logistik dengan akurat dan disiplin.

Dalam konteks ini, PT PSS Boyolali menunjukkan upaya yang cukup kuat dalam meningkatkan kompetensi SDM, terutama selama proses pengajuan sertifikasi AEO. Berbagai pelatihan internal, sosialisasi prosedur, serta pembentukan tim teknis AEO telah dilakukan untuk memastikan bahwa setiap staf memiliki pemahaman yang sesuai terhadap standar baru. Namun demikian, proses adaptasi tetap menghadapi tantangan, terutama terkait rotasi staf, beban kerja administratif, dan kesenjangan keterampilan digital.

Berikut adalah penuturan dari tiga informan kunci mengenai kondisi kapasitas SDM selama proses pengajuan dan implementasi AEO:

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“Kalau dari sisi manajerial, saya lihat SDM kita cukup adaptif. Mereka punya kemauan belajar, apalagi waktu awal pengajuan AEO, tim langsung kami dorong ikut pelatihan. Tapi memang, belum semua staf punya pemahaman teknis soal regulasi AEO. Jadi kita bentuk tim kecil yang khusus urus AEO, lalu ilmunya dibagikan ke tim lain. Tantangannya ada pada rotasi atau pergantian personel. Kadang SDM kunci sudah paham, tapi ketika pindah divisi, proses adaptasi tim jadi agak lambat.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“Saya cukup optimis dengan kompetensi SDM kita, karena sebagian besar sudah terbiasa dengan sistem kerja berbasis SOP. Saat pengajuan AEO, kami juga adakan sosialisasi internal dan beberapa staf kami kirim ikut *workshop* AEO. Tapi tidak bisa dipungkiri, beban kerja juga jadi bertambah karena AEO menuntut detail administratif yang lebih tinggi. Di situ, tidak semua staf bisa langsung menyesuaikan. Makanya kami siasati dengan buat panduan teknis dan *check list* harian agar pekerjaan lebih terstruktur dan tidak ada yang terlewat.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / IT & Operasional):

“Dari sisi teknis, SDM kita cukup mampu mengikuti sistem digital seperti SAP dan web IT *inventory* . Tapi memang, waktu awal implementasi AEO ada kesulitan di bagian input dan validasi data karena belum semua staf terbiasa dengan standarisasi AEO. Beberapa orang masih pakai cara manual, padahal sekarang harus lebih sistematis. Jadi kita adakan bimbingan teknis internal dan review kerja mingguan. Saya lihat perkembangan SDM-nya bagus, tapi tetap harus ada evaluasi berkala agar semua bisa bekerja sesuai standar AEO.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Dari keseluruhan pernyataan informan, dapat disimpulkan bahwa PT PSS Boyolali telah memiliki SDM yang cukup kompeten secara teknis dan administratif, namun keberhasilan dalam menjaga standar AEO bergantung pada konsistensi pelatihan, monitoring kinerja, dan kesiapan menghadapi perubahan prosedur. Tantangan yang paling mencolok adalah perpindahan staf inti yang sudah paham AEO ke posisi lain, serta kesenjangan adaptasi staf baru terhadap sistem dan standar AEO. Kapasitas dan kompetensi SDM di PT PSS Boyolali menjadi salah satu faktor penting sekaligus tantangan dalam proses pengajuan AEO. Meski secara umum staf telah memiliki kemampuan dasar yang baik dan sistem pendukung seperti SAP dan IT *Inventory* telah dimanfaatkan secara optimal, keberhasilan implementasi AEO sangat dipengaruhi oleh konsistensi pelatihan, keberlangsungan tim AEO yang stabil, dan dukungan budaya kerja yang taat SOP. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM secara berkelanjutan dan sistem rotasi yang terstruktur menjadi hal yang sangat diperlukan agar kepatuhan terhadap standar AEO dapat terus dijaga secara optimal.

4.2.2.5 Transparansi Dokumentasi dan Keterbukaan Terhadap Audit

Dalam program *Authorized Economic Operator* (AEO), transparansi dokumentasi dan keterbukaan terhadap audit menjadi tolok ukur penting untuk menilai integritas serta kesiapan perusahaan dalam memenuhi standar kepatuhan internasional. Berdasarkan PMK No. 137/PMK.04/2023, perusahaan yang mengajukan AEO harus mampu menunjukkan sistem dokumentasi yang akurat, mudah ditelusuri, dan dapat diaudit oleh otoritas kepabeanan. Transparansi ini tidak hanya berlaku untuk dokumen fisik, tetapi juga mencakup sistem pelaporan digital yang mencerminkan arus barang dan transaksi logistik secara real-time.

PT PSS Boyolali menggunakan dua sistem utama dalam mendukung transparansi data, yakni SAP sebagai sistem ERP internal dan web IT *inventory* yang berfungsi sebagai platform pelaporan digital eksternal yang dapat diakses langsung oleh DJBC. Melalui sistem ini, perusahaan mampu menyajikan laporan mutasi barang, pemasukan-pengeluaran, serta data pendukung audit lainnya secara cepat dan akurat.

Namun, dalam pelaksanaan audit AEO, tetap terdapat sejumlah tantangan, terutama dalam hal pembiasaan budaya dokumentasi tertib di seluruh unit kerja dan verifikasi data manual untuk melengkapi laporan sistem.

Informan A1 – Bayu Irawan (Senior Manager):

“Seperti yang tadi saya sampaikan, sistem kita sebenarnya sudah cukup mendukung, baik dari sisi SAP maupun web IT *inventory*. Waktu audit AEO dilakukan, kami berusaha buka semua akses yang diperlukan baik dokumen *hardcopy* maupun laporan digital. Transparansi itu kami jaga dengan memastikan bahwa semua unit punya tanggung jawab untuk menyediakan data yang lengkap dan bisa ditelusuri. Tapi saya akui, di awal masih ada divisi yang belum terbiasa menyimpan dokumen secara sistematis, jadi

harus kami bantu susun ulang supaya audit bisa berjalan lancar.” (Wawancara, 13 Juni 2025)

Informan A2 – Siti Ambarsari (Chief / Manager AEO):

“Kami memperkuat sistem dokumentasi dan membuat SOP internal yang lebih ketat. Jadi ketika ada proses audit, dokumen-dokumen seperti log barang, data pemasukan-pengeluaran, sampai hasil pengawasan internal sudah kami siapkan dengan rapi. Kami juga sediakan akses langsung melalui web IT *inventory* kepada pihak bea cukai. Tapi tetap saja, tantangannya adalah menjaga konsistensi. Kadang, staf baru belum sepenuhnya memahami urgensi keterbukaan data. Makanya kami adakan *briefing* dan evaluasi internal secara berkala untuk memastikan semua bagian siap ketika audit dilakukan.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Informan A3 – Rino Agus Pratopo (Asisten Manager AEO / IT & Operasional):

“SAP maupun web IT *inventory* sudah otomatis menyimpan laporan. Jadi saat audit, saya tinggal export laporan yang dibutuhkan. Tapi bukan berarti tidak ada masalah. Ada juga kasus laporan mutasi yang masih butuh verifikasi manual karena ada input yang belum rapi. Tapi secara umum, kita selalu siap terbuka. Bahkan akses dashboard web *inventory* sudah kami sediakan khusus untuk DJBC. Transparansi ini memang jadi poin penting di AEO, dan saya rasa kita sudah cukup baik di sana, meski tetap perlu evaluasi terus-menerus.” (Wawancara, 5 Juni 2025)

Pernyataan ketiga informan tersebut menunjukkan bahwa komitmen terhadap keterbukaan dan penyediaan data audit di PT PSS Boyolali sudah berjalan dengan baik, terutama dari sisi teknologi dan sistem pelaporan digital. Namun demikian, aspek yang masih menjadi perhatian adalah standarisasi prosedur dokumentasi dan pelatihan SDM agar semua pihak di internal perusahaan memahami pentingnya akuntabilitas data. Konsistensi dalam penyusunan dokumen serta kesiapan menghadapi audit menjadi indikator utama dalam menjaga status AEO jangka panjang. Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa transparansi dokumentasi dan keterbukaan terhadap audit di PT PSS Boyolali telah menjadi aspek yang didukung oleh infrastruktur sistem yang memadai, seperti SAP dan web IT *inventory*. Namun, tantangan utama terletak pada kesiapan SDM dan

konsistensi dokumentasi di berbagai divisi. Perusahaan telah menunjukkan komitmen kuat untuk memenuhi standar audit AEO, tetapi perbaikan dan pengawasan internal tetap dibutuhkan guna memastikan seluruh elemen organisasi memahami peran penting transparansi dalam penguatan sistem kepastian nasional.

4.3 Output Penelitian Terapan

Sebagai bagian dari upaya memperkuat keberlanjutan implementasi program *Authorized Economic Operator* (AEO) di PT PSS Boyolali, peneliti memberikan saran berupa pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP) Self-Monitoring IT Inventory*. SOP ini dirancang untuk memberikan pedoman sistematis dalam melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap sistem web *IT inventory* yang digunakan perusahaan, khususnya dalam memastikan keakuratan data, ketepatan waktu input, serta transparansi pelaporan yang dapat diakses secara daring oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai maupun Kantor Pajak. Disusunnya SOP ini juga dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan mekanisme kontrol internal yang konsisten dan terstandarisasi, guna meminimalkan risiko kesalahan pelaporan serta meningkatkan efektivitas pengawasan internal atas laporan pemasukan, pengeluaran, dan mutasi barang secara *real time* dalam rangka mempertahankan status AEO secara optimal.

 PT. PRIMA SEJATI SEJAHTERA	<i>STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE</i> <i>SELF MONITORING IT INVENTORY</i>
TUJUAN Prosedur ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam Proses Monitoring WEB IT <i>Inventory</i> yang dapat memastikan data WEB IT <i>Inventory</i> yang Update dan menghasilkan Laporan yang dapat diakses secara online dari Kantor Pabean dan dari Kantor Pajak yang berisi Laporan Pemasukan dan Pengeluaran Barang serta Laporan Pertanggungjawaban mutasi secara <i>real time</i>.	Disusun Oleh: Dewi Prita Faizah
RUANG LINGKUP Semua proses Integrasi Data dari Sistem Internal SAP adar dapat update di WEB IT <i>Inventory</i> yang ada di PT. PSS Boyolali	
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB 1. Manager dan semua Pimpinan <i>Shipping/EXIM/EPTE</i> memberikan sosialisasi mengenai semua SOP dan memastikan karyawan mengikuti SOP yang berlaku. 2. Semua karyawan <i>Shipping/EXIM/EPTE</i> harus mengikuti semua prosedur di departemen <i>Shipping/EXIM/EPTE</i>	

PROSEDUR	
PIC	ACTIVITY
<i>Shipping/EXIM/EPTE</i>	1. <i>Shipping/EXIM/EPTE</i> melakukan penarikan data dari WEB CEISA dengan detail data barang yang diperlukan (No.Pendaftaran, No.Pengajuan, Jenis Dokumen, <i>Supplier/Buyer</i>, Jumlah Barang) untuk membuat Rekap Dokumen Bea Cukai. 2. <i>Shipping/EXIM/EPTE</i> melakukan penarikan data dari WEB IT <i>Inventory</i> dengan detail yang diperlukan (Nomor dan Tanggal Daftar, Nomor Penerimaan dan Pengeluaran Barang, Kode Barang, Jumlah Barand, dan Harga) untuk membuat Rekap Data IT <i>Inverntory</i> 3. <i>Shipping/EXIM/EPTE</i> melakukan pencocokan Data antara Rekap Dokumen Bea Cukai dan Data IT <i>Inventory</i> . 4. Dari hasil cek IT <i>Inventory</i> dikatakan OK, jika dokumen yang sudah diproses di TPB sudah bisa masuk ke WEB IT <i>Inventory</i> dan sudah sesuai. 5. Dari hasil cek IT <i>Inventory</i> jika masih ada yang tidak sesuai maka dilakukan proses lebih lanjut yaitu melakukan cek berdasarkan nomor <i>Inbound</i> dan <i>Goods Receipt</i> untuk dokumen pemasukan dan <i>Delivery Order</i> dan <i>Goods Issue</i> untuk dokumen pengeluaran kemudian menginfokan kepada departemen terkait.
<i>Warehouse</i>	6. Melakukan pengecekan ulang data atas pemasukan dan pengeluaran barang apakah sudah ditransaksikan <i>Goods Receipt</i> dan <i>Good Issue</i>.
<i>Shipping/EXIM/EPTE</i>	7. Mengirimkan rekap monitoring IT <i>Inventory</i> setiap hari.

FLOWCHART