

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bea cukai memiliki peran yang sangat penting dalam perdagangan antarnegara sebagai pengawas utama yang mengatur serta mendukung kelancaran proses perdagangan. Proses seperti pemeriksaan dokumen, memastikan keamanan, hingga memeriksa barang secara fisik, bisa membuat waktu tunggu lebih lama dan menambah biaya saat mengirim barang antar negara. Akhirnya, situasi ini mempengaruhi seberapa efisien dan seberapa kompetitif rantai pasokan tersebut (Caballini & Benzi, 2023).

Perdagangan internasional mampu mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara sekaligus membuka peluang bisnis bagi negara-negara di seluruh dunia. Perdagangan internasional menjadi bagian penting dari ekonomi global, bukan hanya ingin memperoleh keuntungan tetapi juga karena adanya keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan domestiknya. Tidak mungkin suatu negara dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara mandiri, karena kondisi geografis, sumber daya alam, teknologi, dan kapasitas produksi masing-masing negara berbeda. Oleh karena itu, kerja sama antarnegara muncul sebagai cara untuk mengatasi kekurangan ini melalui perdagangan internasional. Perdagangan internasional memungkinkan suatu negara mengimpor barang atau jasa yang tidak dapat dibuat secara efektif di dalam negerinya sambil mengeksport barang unggulannya ke negara lain (Putri & Yuliani, 2023).

Aktivitas mengimpor terus dilakukan dan dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti saling ketergantungan dan keunggulan. Hal ini menyebabkan mereka

cenderung untuk meningkatkan ekspor dan mengurangi impor sebisa mungkin. Untuk mencapai hal ini, sistem dan pengelolaan diterapkan sebagai panduan pelaksanaan dan petunjuk teknis dalam praktiknya. Aktivitas perdagangan internasional terutama yang terkait dengan impor menjadi lebih mudah (Rubiyanto & Wahyuni, 2021).

Dalam periode sebelum krisis, impor barang dan jasa menunjukkan pola yang teratur. Namun, setelah krisis, pertumbuhan impor total cenderung menurun. Sejak tahun 1989, Indonesia mengimpor barang dari 55 negara di seluruh dunia. Rata-rata barang yang diimpor datang dari delapan negara utama yaitu Jepang, Amerika Serikat, Singapura, Jerman, Korea Selatan, Australia, Cina, dan Taiwan. Meskipun demikian, kontribusi dari negara-negara ini tidak selalu sama. Selama lima tahun terakhir, telah terjadi perubahan besar dalam struktur impor. Proses impor barang itu rumit karena banyak yang perlu disiapkan, termasuk dokumen dan aturan yang berkaitan dengan bea cukai serta proses administrasi yang membingungkan. Di sinilah peranan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) menjadi sangat penting, mereka menawarkan jasa untuk membantu semua hal yang berkaitan dengan proses ekspor dan impor, mulai dari mengatur dokumen, mengeluarkan kontainer dari pelabuhan, hingga memastikan barang sampai ke tujuan dengan cepat dan tepat (Anjani, 2022).

Dalam konteks saat ini, terdapat berbagai Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) yang beroperasi di Indonesia, salah satunya adalah PT Cahaya Moda Indonesia. Sebagai PPJK, PT Cahaya Moda Indonesia memegang tanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas yang diperlukan untuk melaksanakan proses

impor melalui jalur laut termasuk pengurusan berkas dan pengisian dokumen kepabeanan, pengeluaran kontainer barang impor dari Terminal Petikemas Semarang. Dalam proses ini sebelum kontainer atau barang tersebut dikirim ke gudang pembeli, barang harus melalui proses penyerahan barang yang dikenakan bea masuk dan cukai. Barang yang memenuhi prosedur izin impor yang disetujui dengan Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Hal ini diatur dalam peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/PMK.04/2022 tentang Pengeluaran Barang Impor.

Dalam kegiatan mengurus pengeluaran kontainer impor *full container load*, PT Cahaya Moda Indonesia perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan impor dan ekspedisi muatan kapal laut, dengan fokus utama pada pengeluaran kontainer impor dari terminal petikemas semarang, dan membantu para importir dalam memberikan jasa pelayanan yang memudahkan perusahaan importir yang bekerjasama dengan PT Cahaya Moda Indonesia. Perusahaan ini menawarkan layanan yang mencakup seluruh proses pengiriman barang impor, mulai dari mengelola dokumen kepabeanan hingga mengantarkan barang ke lokasi tujuan akhir.

Indikator optimalisasi menurut (Kusuma, 2012) ada beberapa indikator dalam melakukan optimalisasi yang harus diidentifikasi yaitu terdiri dari tujuan, alternatif keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi. Penerapan ketiga indikator ini sangat relevan untuk mengatasi berbagai kendala yang ditemukan di lapangan.

**Tabel 1. 1 Data Kontainer Impor *Full Container Load* Importir Pertamina *Petrochemical Trading* yang Ditangani PT Cahaya Moda Indonesia Periode Agustus-November 2025**

No.	Bulan	Jumlah B/L	Jumlah Kontainer	Ukuran
1.	Agustus	1 B/L	5 Kontainer	40''
		1 B/L	1 Kontainer	40''
		1 B/L	1 Kontainer	40''
		1 B/L	1 Kontainer	40''
2.	September	1 B/L	2 Kontainer	40''
		1 B/L	5 Kontainer	20''
		1 B/L	3 Kontainer	20''
3.	Oktober	1 B/L	5 Kontainer	40''
		1 B/L	1 Kontainer	20''
		1 B/L	1 Kontainer	20''
		1 B/L	1 Kontainer	20''
		1 B/L	2 Kontainer	20''
4.	November	1 B/L	2 Kontainer	20''
		1 B/L	3 Kontainer	40''
		1 B/L	2 Kontainer	20''
		1 B/L	2 Kontainer	20''
		1 B/L	5 Kontainer	40''

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah *shipment* impor *Full Container Load (FCL)* Importir Pertamina *Petrochemical Trading* yang ditangani oleh PT Cahaya Moda

Indonesia selama periode Agustus–November 2025 mengalami fluktuasi. Pada bulan Agustus terdapat 4 *shipment* dengan total 8 kontainer ukuran 40 *feet*. Pada bulan September terdapat 3 *shipment* dengan total 10 kontainer yang terdiri atas 2 kontainer ukuran 40 *feet* dan 8 kontainer ukuran 20 *feet*. Pada bulan Oktober terdapat 5 *shipment* dengan total 10 kontainer, terdiri atas 5 kontainer ukuran 40 *feet* dan 5 kontainer ukuran 20 *feet*. Sementara itu, pada bulan November terdapat 5 *shipment* dengan total 14 kontainer, yang terdiri atas 8 kontainer ukuran 40 *feet* dan 6 kontainer ukuran 20 *feet*. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah *shipment* dan kontainer yang ditangani cenderung meningkat pada bulan November dibandingkan bulan-bulan sebelumnya.

Meskipun demikian, dalam praktiknya proses *customs clearance* impor belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan beberapa hambatan seperti sistem atau jaringan *error*, *human error* karyawan, keterbatasan jumlah karyawan dalam pengurusan *customs clearance*, keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir, perubahan planning pengeluaran kontainer yang dilakukan secara mendadak oleh importir, dan *miss* komunikasi antara staf operasional dengan mandor supir truk. Hambatan tersebut berpotensi memperlambat proses pengeluaran kontainer dan menyebabkan *dwelling time*.

**Tabel 1. 2 Frekuensi Kejadian Hambatan dalam Proses *Customs Clearance* Impor *Full Container Load* di PT Cahaya Moda Indonesia**

<b>Faktor Penghambat</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Dampak Terhadap <i>Customs Clearance</i></b>	<b>Standar</b>
Sistem/jaringan <i>error</i>	Terjadi beberapa kali selama periode juli-november 2025	Proses submit pib dan pengajuan do menjadi tertunda	Sistem jaringan beroperasi normal tanpa gangguan
<i>Human error</i> karyawan	Ditemukan dalam proses pengecekan dokumen	Terjadi kesalahan input data sehingga memerlukan revisi dokumen	Dokumen diinput dan di verifikasi dengan benar
Keterbatasan jumlah karyawan dalam pengurusan <i>customs clearance</i>	Beberapa kali terjadi selama periode Juli-November 2025 berdasarkan hasil observasi	Beban kerja meningkat dan proses administrasi belum selesai pada jam normal	Jumlah karyawan memadai sesuai beban kerja
Keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir	Sering Terjadi Pada Saat Penerimaan Dokumen Impor	Penyusunan dan pengajuan PIB tidak dapat dilakukan tepat waktu	Dokumen diterima lengkap dan tepat waktu
Perubahan <i>planning</i> pengeluaran kontainer secara mendadak oleh importir	Sering Terjadi Pada Pengeluaran Kontainer Impor	Penjadwalan operasional harus disesuaikan kembali	Jadwal pengeluaran kontainer telah ditetapkan dan dikonfirmasi sebelumnya
<i>Miss</i> komunikasi antara staf operasional dengan mandor supir truk	Ditemukan selama koordinasi operasional untuk pengeluaran kontainer	Terjadi keterlambatan pengeluaran kontainer	Komunikasi berjalan efektif dan informasi tersampaikan dengan jelas

Gangguan operasional di TPKS	Ditemukan selama koordinasi operasional untuk pengeluaran kontainer	Terjadi keterlambatan pengeluaran kontainer	Operasional TPKS berjalan normal tanpa gangguan sehingga proses bongkar muat dan pengeluaran kontainer sesuai jadwal.
------------------------------	---	---	---

Sumber: Data Hasil Observasi dan Wawancara yang diolah Penulis (2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-2 selaku Kepala Operasional PT Cahaya Moda Indonesia yang terlibat langsung dalam pengurusan *customs clearance* dan penanganan kontainer impor, diketahui bahwa selama proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL) masih terdapat beberapa hambatan yang terjadi secara berulang. Menurut pihak perusahaan, kelancaran proses *customs clearance* tidak hanya bergantung pada penyelesaian dokumen kepabeanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan dokumen dari importir, kelancaran sistem yang digunakan, serta koordinasi antar pihak yang terlibat. Kendala pada aspek-aspek tersebut dapat menyebabkan keterlambatan proses pengeluaran kontainer dan berpotensi meningkatkan *dwelling time*. Frekuensi kejadian hambatan tersebut disajikan pada Tabel 1.1.

Dalam proses *customs clearance*, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu dalam hal kelengkapan dan keakuratan dokumen dokumen yang diperlukan untuk mendukung proses tersebut. Dalam setiap proses *customs clearance*, tidak jarang ditemui berbagai hambatan yang dapat memengaruhi kelancaran kegiatan impor. PT Cahaya Moda Indonesia menghadapi beberapa kendala selama proses penanganan impor. Hambatan yang pertama yaitu keterlambatan dokumen dari

pihak importir, di mana kapal telah sandar pada tanggal 11 Agustus 2025, namun dokumen baru diterima pada tanggal 12 Agustus 2025. Hal ini menyebabkan penundaan proses submit PIB karena dokumen belum lengkap, sehingga perusahaan perlu melakukan konfirmasi ulang kepada importir untuk mempercepat pengiriman dokumen. Kedua sistem atau jaringan mengalami *error* saat proses *submit* PIB, atau pengajuan DO pelayaran yang mengakibatkan pendaftaran PIB, pengajuan DO pelayaran menjadi terlambat dan karyawan harus melakukan lembur untuk menyelesaikan proses tersebut sambil menunggu sistem kembali normal.

Ketiga, gangguan juga sering terjadi pada *website* TPKS saat pembuatan *job order* untuk pengambilan kontainer, yang berdampak pada keterlambatan proses administrasi. Keempat terlambatnya pengiriman dokumen dari importir Pertamina Petrochemical Trading, Importir mengirim dokumen terlambat. Hal ini berdampak pada tertundanya proses penyusunan PIB jika dokumen belum lengkap dan biaya penumpukan serta waktu *dwelling time* semakin lama di Pelabuhan. Kelima, kurang mengatur waktu estimasi masuk ke tpks jika terjadi kendala operasional dan *miss* komunikasi supir dan bagian operasional perusahaan. Dari berbagai hambatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses *customs clearance* sangat dipengaruhi oleh kesiapan dokumen, keandalan sistem, serta koordinasi yang baik antar pihak terkait.

*Dwelling time* yang berlangsung lama dapat memberikan dampak negatif bagi pihak yang terlibat dalam kegiatan logistik, terutama konsumen sebagai penerima akhir barang. Hal ini terjadi karena adanya biaya penumpukan (*storage*) peti kemas di Pelabuhan yang dikenakan setiap hari. Semakin lama peti kemas

berada di area penumpukan, maka semakin besar pula biaya yang harus dikeluarkan oleh pemilik barang. Beban biaya tersebut tidak hanya ditanggung oleh importir atau eksportir, tetapi juga berdampak pada keseluruhan biaya distribusi. Dalam kegiatan impor, biaya tambahan akibat lamanya penumpukan umumnya akan dibebankan kepada konsumen melalui penyesuaian harga barang. Oleh karena itu, tingginya *dwelling time* dapat menyebabkan peningkatan biaya logistik serta menurunkan efisiensi operasional dalam rantai pasok perdagangan (Ekananda, 2017).

Berdasarkan waktu penimbunan peti kemas di pelabuhan pada umumnya ditetapkan selama tiga hari sejak peti kemas ditumpuk di lapangan penumpukan. Ketentuan ini diberlakukan karena fungsi utama pelabuhan adalah sebagai tempat transit barang, bukan untuk lokasi penyimpanan dalam jangka waktu lama (Ekananda, 2017).

**\* KETENTUAN TARIF PROGRESIF UNTUK PENUMPUKAN PETIKEMAS INTERNASIONAL**

No	Masa	Hari ke	Persentase x tarif dasar	Keterangan
<b>A Petikemas Import Full</b>				
-	Masa Free	1	0 %	Free
-	Masa Free	2	0 %	Free
-	Masa I 1	3	400 %	Per Box / Hari
-	Masa I 2	4 dst	700 %	Per Box / Hari

**Gambar 1. 1 Simulasi Tarif Progresif Petikemas Impor Internasional**

Sumber : *Web Access Pelindo* (2026)

Menurut *web access* TPKS, *dwelling time* merupakan indikator penting dalam menilai optimalisasi pelayanan bongkar muat dan arus logistik di Pelabuhan,

dengan target pemerintah sekitar dua sampai tiga hari. *Dwelling time* yang tinggi berdampak pada meningkatnya biaya penumpukan, karena kontainer yang melampaui masa *free time* akan dikenakan tarif progresif sebesar 400% hingga 700% dari tarif dasar, yang pada praktiknya masih sering terjadi akibat keterlambatan proses penyelesaian dokumen dan pengeluaran barang.

### Tarif Yard International

No	Uraian	Satuan	Tarif		
			20'	40'	45'
<b>A</b>	<b>PENUMPUKAN PETIKEMAS</b>				
	• Petikemas Isi / Full	Rp / Box / Hari	26,700	53,400	66,800
	• Petikemas Kosong	Rp / Box / Hari	12,000	24,000	30,000
	• Petikemas OH/OW/OL	Rp / Box / Hari	48,000	96,000	120,000
	• Petikemas Reefer	Rp / Box / Hari	48,000	96,000	120,000
	• Petikemas IMDG-CODE	Rp / Box / Hari	36,000	72,000	90,000
	• Chassis Bermuatan	Rp / Box / Hari	20,000	40,000	50,000
	• Chassis Kosong	Rp / Box / Hari	20,000	40,000	50,000
	• Uncontainerized				
	- ( 1 - 20 ton )	Rp / Unit / Hari	54,000	-	-
	- ( 21 - 35 ton )	Rp / Unit / Hari	-	108,000	-
	- ( > 35 ton )	Rp / Unit / Hari	-	-	135,000

**Gambar 1. 2 Tarif Yard Internasional**

Sumber: *Web Access Pelindo* (2026)

Berdasarkan tarif *yard* internasional, biaya penumpukan petikemas dihitung berdasarkan jenis dan ukuran petikemas dengan satuan tarif per hari. Tarif petikemas isi (*full*) lebih tinggi dibandingkan petikemas kosong, sedangkan petikemas khusus seperti *reefer*, OH/OW/OL, dan *IMDG-Code* dikenakan tarif yang lebih besar. Tarif ini menunjukkan bahwa semakin lama petikemas berada di

area penumpukan, semakin besar biaya yang harus ditanggung oleh importir akibat bertambahnya biaya penumpukan (*yard occupancy*).

**Tabel 1. 3 Data *Dwelling Time* Kontainer Impor FCL yang Ditangani PT Cahaya Moda Indonesia Tahun 2025**

No	Bulan	Standar	Jumlah Kontainer	Total Hari Penumpukan di TPKS	Total Biaya
1.	Agustus	2-3 Hari	8	10-12 Hari	Rp.18.483.672
2.	September	2-3 Hari	10	6-11 Hari	Rp. 11.493.939
3.	Oktober	2-3 Hari	12	4-18 Hari	Rp. 23.036.960
4.	November	2-3 Hari	12	4-17 Hari	Rp. 40.158.488

Sumber: Data Perusahaan PT Cahaya Moda Indonesia yang Dianalisis Penulis (2025)

Berdasarkan data *dwelling time* pada PT Cahaya Moda Indonesia, dapat diketahui bahwa waktu yang dibutuhkan untuk proses pengeluaran barang impor (*full container load*) dari terminal petikemas masih bervariasi setiap periode kedatangan kapal. Pada bulan Agustus hingga September 2025, waktu *dwelling time* tercatat antara 6 hingga 12 hari kerja. Misalnya, pada pengiriman kontainer bulan Agustus, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses administrasi hingga pengeluaran barang mencapai 10 hingga 12 hari kerja. Pada bulan September 2025, jumlah kontainer yang ditangani sebanyak 10 unit dengan variasi ukuran 20 *feet* dan 40 *feet*. Waktu inap kontainer berada pada rentang 6 sampai 11 hari sehingga kinerja operasional pada bulan ini tergolong cukup baik. Memasuki bulan Oktober 2025, total kontainer meningkat, durasi *dwelling time* tercatat antara 4 hingga 18 hari kerja. Kenaikan ini dipengaruhi oleh adanya

beberapa kontainer, khususnya ukuran 40 *feet*, yang tertahan lebih lama di terminal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perlambatan dalam proses pengeluaran barang dibandingkan bulan sebelumnya, sehingga berimplikasi pada peningkatan biaya operasional. Pada bulan November 2025, *dwelling time* mengalami peningkatan yang lebih signifikan. Dengan jumlah 12 kontainer, waktu inap berkisar antara 4 hingga 17 hari. Variasi waktu ini menunjukkan bahwa proses *customs clearance* dan pengeluaran barang belum sepenuhnya berjalan efisien, karena masih terdapat beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan, seperti kelengkapan dokumen, kendala sistem, maupun proses koordinasi dengan pihak terkait. Dengan demikian, analisis terhadap proses *customs clearance* menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana penanganan impor *FCL* dapat memengaruhi lamanya *dwelling time*, serta upaya apa yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempercepat waktu penyelesaian dan mengoptimalkan kegiatan impor.

Sebagaimana kita ketahui, proses *customs clearance* memiliki peran penting dalam kelancaran arus barang impor di Pelabuhan. Proses ini mencakup serangkaian kegiatan administratif mulai dari penyiapan dokumen hingga pengeluaran barang dari terminal petikemas. Dalam praktiknya, dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyiapkan berbagai dokumen sebelum petikemas akhirnya dapat meninggalkan TPKS (Terminal Petikemas Semarang). Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu *dwelling time*, yaitu lamanya petikemas berada di pelabuhan sebelum dikeluarkan. Oleh karena itu, dibutuhkan kerja sama yang baik antara pihak eksportir, importir, dan PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan) agar proses *customs clearance* dapat berjalan lebih

efisien dan tidak menimbulkan biaya penumpukan yang besar di lapangan petikemas setiap bulannya. Berdasarkan uraian tersebut, penulis perlu untuk melakukan kajian dengan judul “Analisis Optimalisasi Proses *Customs Clearance Impor Full Container Load* (FCL) sebagai Upaya untuk Mengurangi Dampak *Dwelling Time* Pada PT Cahaya Moda Indonesia Semarang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Ditemukan beberapa kendala dalam optimalisasi proses *customs clearance* impor *full container load* untuk mengurangi dampak *dwelling time* yang berpotensi menimbulkan risiko baik itu untuk perusahaan PT Cahaya Moda Indonesia dan importir. Untuk mengantisipasi terjadinya hal yang serupa atau bahkan kerugian yang lebih besar, perlu dilakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL) yang diterapkan oleh PT Cahaya Moda Indonesia?
2. Apa saja faktor penghambat yang menyebabkan terjadinya *dwelling time* dalam optimalisasi proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL) di PT Cahaya Moda Indonesia?
3. Bagaimana upaya PT Cahaya Moda Indonesia dalam mengoptimalkan proses *customs clearance* untuk mengurangi dampak *dwelling time* pada pengeluaran kontainer impor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka membahas mengenai proses *customs clearance* impor untuk :

1. Menganalisis proses *customs clearance import Full Container Load (FCL)* yang diterapkan oleh PT Cahaya Moda Indonesia.
2. Menganalisis faktor penghambat yang menyebabkan terjadinya *dwelling time* dalam optimalisasi proses *customs clearance import Full Container Load* di PT Cahaya Moda Indonesia.
3. Menganalisis upaya PT Cahaya Moda Indonesia dalam mengoptimalkan proses *customs clearance* untuk mengurangi dampak *dwelling time* pada pengeluaran kontainer impor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut kegunaan penelitian yang diharapkan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah :

##### **a. Bagi Peneliti**

- 1) Memenuhi syarat menyelesaikan program studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
- 2) Meningkatkan mutu dan profesionalisme agar menjadi tenaga kerja yang siap pakai setelah lulus dari Universitas Diponegoro Semarang.
- 3) Menambah pengetahuan dan pengalaman dibidang jasa khususnya proses *customs clearance* dokumen impor *full container load* untuk mengurangi dampak *dwelling time* di perusahaan jasa ekspedisi muatan kapal laut sehingga bermanfaat dalam dunia kerja di masa depan.

##### **b. Bagi Program Studi**

- 1) Dapat memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi.
- 2) Memperoleh gambaran yang nyata tentang proses *customs clearance full container load* dokumen impor, serta sebagai bahan informasi yang dapat diberikan mahasiswa-mahasiswi nantinya.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan masukan agar perusahaan dapat mengurangi hambatan atau kendala pada saat proses *customs clearance* untuk mengurangi dampak *dwelling time*
- 2) Sebagai bahan pertimbangan membuat kebijakan kinerja di perusahaan.