

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT Cahaya Moda Indonesia



Gambar 4. 1 Logo Perusahaan Cahaya Moda Indonesia

Sumber: PT Cahaya Moda Indonesia, 2026

PT Cahaya Moda Indonesia berlokasi di Jl. Madukoro Raya, Ruko Semarang Indah blok C IV/15 B, Semarang. Merupakan salah satu perusahaan yang berada di bawah naungan *Modaindo Group* dan secara resmi didirikan pada 15 Februari 2016 berdasarkan Akta Pendirian Nomor 14 yang dikeluarkan pada tanggal 15 Februari 2016 oleh Notaris Yohanes S. Aminah Hadihanto, S.H., M.Kn. *Modaindo Group* adalah sebuah perusahaan yang menyediakan berbagai layanan dan memiliki beberapa divisi usaha, termasuk *Department Agency* (layanan pelayaran), Departmen Perusahaan Bongkar Muat (PBM), serta Departemen Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Departemen *agency* berfokus pada penyediaan layanan keagenan kapal yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani operasional kapal selama berlayar maupun saat singgah di pelabuhan Indonesia. Untuk perusahaan pelayaran dan penyedia jasa transportasi barang, departemen Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) menyediakan layanan

pengurusan berbagai dokumen impor, *customs clearance*, serta kegiatan operasional yang berkaitan dengan proses penerimaan dan penyerahan muatan yang diangkut melalui jalur laut. Departemen PBM perusahaan yang menyediakan jasa pemindahan barang dari kapal ke area Pelabuhan. PT Cahaya Moda Indonesia sudah tersertifikasi standar NIB-RBA. Bagi perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) kepemilikan NIB merupakan langkah awal sebelum memperoleh izin operasional di sektor perhubungan laut.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT Cahaya Moda Indonesia memiliki visi menjadi salah satu perusahaan yang terpercaya dan handal dengan kualitas pelayanan yang prima. Misi dari perusahaan ini yaitu menjadi mitra yang handal dan terpercaya dalam pelayanan dan berpengalaman dibidangnya, Memberi manfaat kepada pelanggan dalam ketepatan, kemudahan dan keandalan di bidang jasa transportasi, ekspedisi impor, sehingga dapat diandalkan dalam peningkatan citra & keuntungan bagi perusahaan mitra.

4.1.3 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan belum ditetapkan secara resmi, tetapi PT Cahaya Moda Indonesia mengusung slogan Teba, Sere, Tusu *We Can* yang mengartikan bahwa Tegal Batang, Semarang Rembang, Tuban Surabaya, *We Can* menjadi motivasi dalam menjalankan aktivitas kerja.

4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Cahaya Moda Indonesia dimulai dari direktur yang membawahi kepala departemen EMKL, kepala keuangan, admin keuangan, marketing, kepala operasional, admin dokumen, dan operasional. Untuk lebih

lengkap, struktur organisasi PT Cahaya Moda Indonesia dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: PT Cahaya Moda Indonesia, 2024

4.1.5 Tugas dan Fungsi pada PT Cahaya Moda Indonesia

- 1) Direktur
 - a. Memimpin dan mengawasi seluruh operasional perusahaan.
 - b. Menetapkan visi, misi dan strategi perusahaan.
 - c. Menjalin hubungan strategis dengan mitra luar negeri, pelayaran, bea cukai, dan pihak terminal/pelabuhan.
 - d. Bertanggung jawab atas pencapaian target bisnis dan kepatuhan hukum.

2) Kepala Departemen EMKL

- a. Mengkoordinasikan seluruh unit kerja dibawahnya (keuangan, operasional, *marketing*, dokumentasi).
- b. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan SOP tiap departemen.
- c. Menjadi penghubung antara direktur dan kepala divisi teknis.
- d. Memastikan kegiatan impor berjalan sesuai aturan dan efisien.

3) Kepala Keuangan

- a. Mengawasi arus kas perusahaan dan mengelola laporan keuangan.
- b. Mengatur pembayaran ke vendor, pelayaran, PPJK, *trucking*, dan biaya lain terkait impor.
- c. Melakukan analisis keuangan untuk kebutuhan manajemen.
- d. Menyusun anggaran dan laporan pajak.

4) Kepala Operasional

- a. Mengawasi seluruh kegiatan operasional lapangan (pengambilan kontainer, *delivery* barang).
- b. Koordinasi dengan Pelabuhan, *trucking*, PPJK, dan pelayaran.
- c. Menjamin kelancaran pengeluaran barang dari Pelabuhan.
- d. Memastikan SOP keselamatan dan efisiensi waktu pengiriman.

5) Admin Keuangan

- a. Menangani input data transaksi keuangan harian.
- b. Menyusun *invoice* dan melakukan penagihan ke klien.
- c. Membantu rekonsiliasi bank dan kas kecil.

- d. Menyimpan dokumen keuangan seperti kwitansi, bukti transfer, dan faktur.
- 6) Marketing
 - a. Mencari dan menjalin hubungan dengan importir yang membutuhkan jasa EMKL.
 - b. Menyusun penawaran harga dan presentasi layanan.
 - c. Memahami rute pelayaran, estimasi biaya, dan waktu kedatangan kapal.
 - d. Menangani keluhan dan memastikan kepuasan pelanggan.
 - 7) Admin Dokumen
 - a. Mengelolan dan menyiapkan dokumen impor: *Bill of Lading*, *Invoice*, *packing list*, PIB, dan DO.
 - b. Koordinasi dengan ppjk dan bagian operasional untuk kelancaran *customs clearance*.
 - c. Melakukan *tracking* status pengeluaran barang.
 - d. Arsip dan distribusi dokumen kepada klien dan internal.
 - 8) Operasional
 - a. Mengurus pengambilan dan pengembalian kontainer.
 - b. Koordinasi dilapangan untuk pengeluaran kontainer dari TPKS.
 - c. Menyerahkan dokumen DO ke pelayaran dan mengambil *delivery order*.
 - d. Monitoring proses *trucking* dan pelaporan langsung ke kepala operasional.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam sub bab ini, penulis menyajikan hasil temuan, penelitian yang telah dianalisis dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil penelitian diperoleh melalui proses pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi, wawancara mendalam kepada informan yang terlibat langsung dalam proses *customs clearance*, serta dokumentasi perusahaan yang relevan dengan penelitian. Data yang diperoleh dianalisis dan dielaborasi dengan teori serta referensi yang digunakan dalam penelitian sehingga menghasilkan pembahasan yang komprehensif mengenai proses *customs clearance*, faktor-faktor penghambat yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengoptimalkan proses *customs clearance* untuk mengurangi dampak *dwelling time*. Hasil yang diperoleh dari kegiatan ini sebagai berikut:

4.2.1 Analisis Proses *Customs Clearance* Impor FCL yang Diterapkan Oleh PT Cahaya Moda Indonesia.

Pada penelitian ini, PT Cahaya Moda Indonesia ditunjuk oleh PT Pertamina Petrochemical Trading sebagai perusahaan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) yang menangani proses *customs clearance Full Container Load* (FCL) barang berupa biji plastik. Pelaksanaan impor akan berhasil apabila perusahaan EMKL dan importir telah memenuhi prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan dari negara eksportir maupun importir. Keberhasilan proses *customs clearance* tidak hanya bergantung pada kelengkapan administrasi, tetapi juga dipengaruhi oleh ketepatan waktu, koordinasi, dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku sehingga barang impor dapat segera dikeluarkan dari terminal petikemas dan

terhindar dari risiko terjadinya *dwelling time*. Menurut Maulidi (dalam Triyuliatno, 2019) proses customs clearance terdiri dari tiga tahapan yaitu :

A. Pre Customs Clearance

1. Penerimaan Dokumen Impor

Tahapan pertama pada saat penerimaan dokumen, importir mengirim dokumen importir. Sebelum dilakukannya penerimaan dokumen impor, terlebih dahulu harus berkomunikasi dengan importir terkait adanya *shipment* atau tidak. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL PT Cahaya Moda Indonesia :

“Awalnya komunikasi dulu terkait ada *shipment* atau ngga dengan *customers* yang sudah berjalan di PT Cahaya Moda. Ketika kita udah komunikasi ada *shipment* nanti kita akan dapat dokumen melalui email.”(Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Dalam penerimaan dokumen impor, sebagai PPJK pasti akan menerima email yang berisikan *soft file* dokumen *Bill of Lading* (B/L), *Packing List* (P/L), *Invoice*, *Certificate of Origins* (COO), dan dokumen lainnya yang dipersyaratkan. Setelah itu mengecek ETA kapal dan mengenai terbitnya B.C 1.1 dari pelayaran harus terbit dahulu di sistem ceisa. Selanjutnya adapun pernyataan yang sesuai dikatakan informan A-2 sebagai Kepala Operasional EMKL PT Cahaya Moda Indonesia:

“ Pertama kita mendapatkan email dari importir yang berisikan dokumen B/L, P/L, *Invoice*, COO dan lain-lain, lalu kita pastikan B.C 1.1 dari pelayaran terbit dulu di ceisa.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Begitu juga dengan informan A-3 sebagai Staf Dokumen EMKL mengatakan pendapat yang sama bahwa:

“ Dari awal dokumen dikirimkan dari importir nya melalui email, *soft file* dokumen impor diantaranya B/L, P/L *Invoice*, COO, dan dokumen

lainnya, setelah itu kita cek ETA/ estimasi kedatangan kapal.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Begitu juga dengan informan A-4 sebagai Staf Operasional EMKL mengatakan pendapat yang sama bahwa:

“Perusahaan menerima dokumen melalui email, lalu dokumen tersebut dicek sama mba maria, selanjutnya di print kemudian dilanjut verifikasi dan input PIB melalui sistem Ceisa.” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Berdasarkan wawancara dengan informan A1, A2, A3, A4 menunjukkan bahwa proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL) di PT Cahaya Moda dimulai dengan komunikasi antara pihak EMKL (CMI) dengan perusahaan importir yang berkaitan dengan kedatangan barang. Selanjutnya, pihak importir mengirimkan dokumen impor melalui email. Dokumen ini biasanya termasuk *Bill of Lading* (B/L), *Invoice*, *Packing List*, dokumen pendukung seperti *Certificate of Origin* (COO). Setelah dokumen diterima, dokumen diprint sebagai proses pengecekan untuk memastikan bahwa data sesuai. Setelah dokumen dikirim melalui email, langkah berikutnya adalah memeriksa jadwal kedatangan kapal, juga dikenal sebagai *Time of Arrival* (ETA).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT Cahaya Moda Indonesia, proses penerimaan dokumen impor diawali dengan pengiriman dokumen oleh importir melalui email. Dokumen yang diterima meliputi *Bill of Lading* (B/L), *Packing List* (P/L), *Invoice*, *Certificate of Origin* (COO), dan dokumen pendukung lainnya. Staf dokumen melakukan pengecekan kelengkapan dokumen, memastikan jadwal kedatangan kapal (ETA), serta memeriksa terbitnya

BC 1.1 pada sistem CEISA sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Tahap ini menjadi dasar dalam pelaksanaan proses *customs clearance* impor.

Menurut teori Nur (2020), adapun jenis-jenis dokumen dalam penerimaan shipment dari importir diantaranya *Bill of Lading (B/L)*, *Invoice*, *Packing List (P/L)*, *Certificate of Origins (COO)*. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Setiawan, et al., (2022) tahap penerimaan dokumen impor menjadi salah satu fokus utama bahwa staf dokumen melakukan pengecekan ulang dokumen, penyusunan *draft* PIB, verifikasi oleh importir, kemudian pengiriman PIB ke sistem Bea Cukai. Hal ini menunjukkan pentingnya ketelitian dalam penyusunan dokumen untuk menghindari kesalahan yang dapat menghambat *customs clearance*.

2. Pembuatan Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Tahap selanjutnya yaitu pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB), staff dokumen mengeprint *soft file* yang dikirim oleh importir melalui email, lalu mengecek ETA kapal, membuat surat kuasa, peminjaman kontainer, pengambilan DO, surat kuasa pengambilan DO tanpa original B/L, tidak lupa selalu melakukan pengecekan ulang untuk menghindari kesalahan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL:

“Lalu setelah itu kita komunikasikan dengan melihat ETA kapal, saat mengkoordinasikan ETA kapal tanggal sekian gitu, nantinya kita akan mengkomunikasikan dengan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Setelah itu kita input PIB.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

CEISA 4.0

BC 2.0 - PEMBERITAHUAN IMPOR BARANG

Header Entitas **Dokumen** Pengangkut Kemasan & Poti Kemasan Transaksi Barang Pungutan Pernyataan

Wajib Melampirkan Dokumen Invoice dan Dokumen B/L atau AWB

Dokumen Lampiran

Seri	Jenis	Nomor	Tanggal	Fasilitas	Izin	Kantor
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
No Data						

Sebelumnya

Gambar 4. 3 Website Ceisa

Sumber: PT Cahaya Moda Indonesia, 2026

Data yang harus diinput ke sistem ceisa meliputi *Bill of Lading*, *Packing List*, *Invoice*, *Certificate of Origins*. Selanjutnya, dokumen PIB yang masih berbentuk *draft* tersebut akan dikirimkan terlebih dahulu kepada pihak importir untuk dicek kesesuaian datanya. Setelah *draft* PIB disetujui oleh importir, selanjutnya *sending* ke sistem bea cukai. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-3 sebagai Staf Dokumen EMKL:

“Setelah itu kita buat draf pib kalau kontainer kita harus liat dulu itu dari pelayaran mana dilihat dari B/L nya karena disitu sudah tertera dari pelayaran mana. Setelah itu kita buat surat pengajuan DO, dan surat lainnya, nah surat pengajuan nya itu kita punya draf nya sendiri. Setiap pelayaran kan beda beda tu suratnya, kita konfirmasi ke pelayaran, ada tambahan kah untuk suratnya. Setelah kita draf surat kita kirim ke importirnya, setelah itu kita draft PIB, setelah draf PIB kita kirim ke *consignee*/importir untuk melakukan cek ulang lagi, mungkin ada salah nomor dokumennya, kan yg lebih tau mereka.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Tahap selanjutnya menunggu pemeriksaan dari bea cukai dan menunggu hasil penjaluran. Selanjutnya staff dokumen PT Cahaya Moda Indonesia mengurus pengajuan *delivery order*.

Berdasarkan hasil wawancara, pembuatan pib diawali dengan pengecekan dokumen impor, pengecekan eta kapal, serta penyusunan dokumen pendukung. Selanjutnya, data dokumen impor diinput ke dalam sistem ceisa untuk membuat draft pib yang kemudian dikirim kepada importir untuk dilakukan pengecekan ulang. Setelah disetujui, pib dikirim ke sistem bea cukai dan menunggu hasil penjaluran.

Berdasarkan hasil observasi, staf dokumen menginput data dari dokumen impor ke dalam sistem ceisa serta melakukan pengecekan ulang untuk memastikan kesesuaian data sebelum pib dikirim ke bea cukai. Menurut teori (Gunawan, 2023) salah satu tahapan penting dalam proses impor *Full Container Load* (FCL) adalah pembuatan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB). PIB disusun berdasarkan dokumen impor yang telah diterima, seperti *Bill of Lading* (B/L), *Packing List*, dan *Invoice*, kemudian digunakan sebagai dasar pelaporan barang impor kepada Bea dan Cukai. Pembuatan PIB yang dilakukan secara teliti dan sesuai dengan data dokumen impor sangat penting untuk menghindari kesalahan administrasi.

Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Sri Dwenti Astuti dan Abraham Gunawan (2023) yang menyatakan bahwa pembuatan PIB merupakan tahapan penting dalam proses impor FCL. Kesamaan tersebut terlihat pada PT Cahaya Moda Indonesia, dimana staf dokumen melakukan pengecekan dokumen impor, menginput data ke sistem CEISA, menyusun *draft* PIB, serta melakukan verifikasi

dengan importir sebelum dikirim ke Bea Cukai. Hal ini menunjukkan bahwa ketelitian dalam pembuatan PIB sangat penting untuk menghindari kesalahan dokumen yang dapat menghambat proses *customs clearance* dan meningkatkan risiko *dwelling time*.

B. Customs Clearance

1. Pengurusan Customs Clearance

Menurut teori (Cahyandi, 2020) Proses *customs clearance* didefinisikan sebagai jumlah waktu yang dibutuhkan mulai dari saat Pemberitahuan Impor Barang (PIB) diterima oleh bea cukai hingga saat Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) diterbitkan oleh bea cukai. Tahap selanjutnya, setelah proses *sending* PIB ke Bea Cukai, Bea Cukai akan menilai kelengkapan serta kebenaran data yang diajukan, termasuk pengecekan status barang apakah terkena larangan atau pembatasan (*lartas*) serta penetapan jalur pemeriksaan. Proses *sending* sangat penting karena menjadi penentu apakah dokumen PIB diterima, ditolak, atau memerlukan perbaikan. PT Cahaya Moda Indonesia telah menangani AEO (merupakan penjaluran khusus) jadi akan sangat jarang jika terkena jalur merah. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat A-1 selaku Kepala Divisi EMKL :

“ Setelah *billing*, kita kan masih gambling nih antara penjaluran merah, kuning, dan hijau. Kalau jalur hijau barang bisa langsung keluar. Kalau jalur kuning, nanti permintaan dokumen *original*, nanti dokumen originalnya bisa kasih ke bea cukai. Kalau jalur merah wajib periksa fisik, tergantung nanti setelah pembayaran *billing* ini, kita penjaluran dimana. Karena PT Cahaya Moda telah menangani AEO, itu penjaluran khusus, jadi mitra bea cukai yang dia perusahaannya itu perusahaan asing yang satu kita sudah menangani MITA, MITA itu perusahaan dalam negeri tapi ia sudah bermitra dengan bea cukai itu pasti jalur hijau kedua itu dan itu berdampak. Kalau kemarin saya bicara dengan bea cukai, itu berdampak ke *customer* lainnya yang kita handle, karena itu pasti jarang ketemu jalur merah nya.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Setelah proses *billing* yang dibayarkan oleh importir, langkah selanjutnya ialah mendapatkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) dari Bea Cukai dan PIB Nomor Pendaftaran (Nopen). SPPB adalah dokumen persetujuan resmi yang diterbitkan secara elektronik melalui sistem CEISA, yang berfungsi sebagai izin bagi importir untuk mengeluarkan barang dari Pelabuhan. PIB Nopen merupakan PIB yang sudah terdaftar resmi di sistem Bea Cukai, dalam hal ini nantinya PIB nopen tersebut akan di tandatangani oleh kepala divisi perusahaan sebagai PPJK. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat A-3 sebagai Staf Dokumen EMKL:

“Setelah mereka bilang oke selanjutnya di *billing*kan. Setelah *billing* kita *sending* setelah dapat *billing* importir kan membayar, lalu kita kirim lagi kembali ke mereka *billing* nya. Setelah itu kita dapat BPN nya, setelah dapat Bukti Penerimaan Negara (BPN) nya nanti di ceisa itu ada proses record nya. Setelah dapat SPPB dan PIB nopen kita disini tanda tangan atas nama PPJK terus kirim kembali ke mereka bahwa udh jadi.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Proses selanjutnya ialah membuat *job order* berbentuk *barcode* di *website* TPKS Pelindo, berfungsi sebagai bukti yang berisikan data yang telah diverifikasi dari sistem, seperti nomor kontainer dan informasi pengambilan barang di Pelabuhan. Langkah selanjutnya ialah penyusunan dokumen pengeluaran yang biasanya berisikan DO pelayaran, Surat jalan CMI, kertas SMK3 (untuk pengecekan armada), dan *Job Order*. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-3 sebagai Staf Dokumen EMKL :

“Setelah jadi *clearancenya* langsung kita buat *job order*nya. Setelah itu kita siapin dokumen pengeluarannya lalu pengeluaran. Biasanya dokumennya itu bersikan DO pelayaran, surat jalan CMI, kertas SMK3, dan *Job order*.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Selanjutnya ialah proses pengeluaran yang dilakukan oleh supir truk dengan membawa dokumen pengeluaran, serta mengirim ke pabrik importir tujuan. Setelah bongkar barang di pabrik selesai, langkah selanjutnya ialah mengembalikan kontainer ke depo. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-2 sebagai Kepala Operasional EMKL:

“Setelah dokumen SPPB keluar, kita bikin *job order* lewat web TPKS. Setelah keluar dari TPKS kita kirim ke pabrik dan setelah selesai bongkar kontainer kita kembalikan ke depo kontainer setelah melalui serangkaian pembayaran.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan mengenai dokumen yang diperlukan dalam analisis proses *customs clearance* impor *full container load* antara lain *Bill of Lading* (B/L), *Packing List* (P/L), *Invoice*, *Certificate of Origins* (COO), Pemberitahuan Impor Barang (PIB), *Delivery Order* (DO) Pelayaran, Surat Pendukung (Surat Kuasa Pabean, Surat Kuasa Permohonan Pengambilan DO, Surat Permohonan Peminjaman Kontainer, Surat Permohonan Pengambilan DO tanpa B/L asli, Surat Pernyataan *Demurrage*, *letter of confirmation for telex release*), DO Pabrik, Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), *Job order*, Surat Jalan CMI, Kertas SMK3 (untuk pengecekan kendaraan).

Sedangkan, instansi yang terlibat dalam proses *customs clearance* impor *full container load* di PT Cahaya Moda Indonesia berdasarkan dokumen yang akan dilampirkan di lampiran ialah Pertamina Petrochemical Trading (Importir), Sabic Asia Pacific PTE LTD (Perusahaan yang menjual *Polyethylene* HDPE/ Biji plastik), Perusahaan Pelayaran CMA/CGM, Kantor Bea dan Cukai Semarang, TPKS Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1, A-2, dan A-3, setelah PIB dikirim ke sistem bea cukai, dilakukan proses pemeriksaan dokumen dan penetapan jalur pemeriksaan oleh bea cukai. Importir melakukan pembayaran billing hingga memperoleh Bukti Penerimaan Negara (BPN), Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), dan PIB Nomor Pendaftaran (Nopen). Setelah dokumen tersebut diterbitkan, staf dokumen menyiapkan *job order* dan dokumen pengeluaran sebagai persyaratan untuk proses pengeluaran kontainer dari tpks hingga pengiriman ke gudang importir.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT Cahaya Moda Indonesia, staf dokumen melakukan pemantauan status PIB melalui sistem CEISA, mencetak dokumen yang telah disetujui, serta membuat *job order* melalui website TPKS Pelindo. Dokumen pengeluaran disusun dan diserahkan kepada pihak operasional untuk proses pengambilan kontainer di tpks, pengiriman ke gudang importir, dan pengembalian kontainer ke depo setelah proses pembongkaran barang selesai.

Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Aan Rubiyanto dan Eni Tri Wahyuni (2021) yang menyatakan bahwa proses *customs clearance* meliputi penerimaan dokumen impor, pembuatan PIB, pembayaran *billing*, hingga pengeluaran barang dari terminal petikemas. Kesamaan tersebut terlihat pada PT Cahaya Moda Indonesia, dimana proses *customs clearance* diawali dengan penerimaan dokumen impor, input PIB melalui sistem CEISA, penerbitan SPPB, pembuatan *job order*, hingga pengeluaran kontainer dari TPKS.

C. *Post Customs Clearance*

1. Pengurusan *Delivery Order Pelayaran*

Tahap selanjutnya yaitu permintaan *shipping charge* ke pelayaran, dalam praktiknya, PPJK akan mengajukan permintaan perincian biaya tersebut kepada pelayaran untuk mengetahui jumlah biaya yang harus dibayarkan sesuai dengan dokumen pengiriman, seperti *Bill of Lading* (B/L) dan data kontainer. Pengajuan permintaan *shipping charge* itu berbeda-beda, ada yang melalui INSW, atau *website* pelayarannya. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat A-3 sebagai Staf Dokumen EMKL :

“Setelah itu kita kembali ke estimasi kedatangan kapal tuh, misal estimasi nya besok jadi hari ini kita pengajuan *shipping charge*, setiap pelayaran itu beda-beda cara pengajuannya. Contoh kasus pelayaran COSCO, mereka pengajuannya melalui INSW. Misalnya pelayarannya sinokor, jadi klo sinokor itu ada *website* nya sendiri jadi kita pengajuannya bisa lewat situ, atau kita ngambil *invoice* nya lewat situ.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Sebelum B/L diserahkan ke perusahaan pelayaran atau di *upload* di *website* pelayaran untuk mendapatkan dokumen DO, maka harus dilakukan pembayaran DO terlebih dahulu oleh bagian keuangan. Staf dokumen akan memberitahukan informasi mengenai nominal yang harus dibayarkan oleh bagian keuangan. Setelah dilakukan pembayaran, selanjutnya menunggu dokumen original nya datang ke perusahaan EMKL untuk di cap *endorse*. Langkah selanjutnya mengupload dokumen B/L ke *website* pelayaraan sambil menunggu DO *release*. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat A-3 sebagai Staf Dokumen EMKL:

“Setelah dapat *invoice shipping charge* nya kita langsung bayar pengajuan lewat divisi keuangan. Setelah dibayarkan kita tunggu dokumen originalnya, kalua dokumen originalnya udah dateng kita tinggal scan,

biasanya dia pake B/L original nya tuh berarti kita harus minta stempel/ cap *endorse* dari pelayaran. Setelah itu kita pengajuannya lewat *website* kalau sinokor, setelah pengajuan kita tinggal DO nya itu kita konfirmasi dulu kalau kita sudah pengajuan dan tolong di acc, setelah di acc baru DO nya keluar tuh.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Pada saat menunggu penjaluran saat proses *customs clearance*, DO Pelayaran berguna pada saat pengembalian ke depo kontainer. Untuk mengembalikan kontainer itu tergantung pelayaran dan berdampak pada saat pengembalian kontainer akan dikembalikan di depo kontainer mana. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL:

“Sambil kita menunggu penjaluran, kita harus proses DO ke pelayaran, setelah DO keluar jadi kita tau untuk pengembalian MT Kontainer nya.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Begitu hal nya dengan disampaikan oleh informan A-2 selaku Kepala Operasional EMKL :

“Lalu mengurus DO Pelayaran. DO pelayaran itu untuk semisal sudah selesai bongkar dipabrik kontainer barang nya, kita kan setelah itu harus mengembalikan ke depo. Nah kita harus membayar DO pelayaran karena untuk pengembalian kontainer di depo. Setelah kita bayarkan, baru kontainer tersebut bisa dikeluarkan, itu proses dokumennya.” (Wawancara A-2 26 November 2025)

Berdasarkan pernyataan dari informan A1, A2, A3 dapat disimpulkan bahwa proses pengurusan *Delivery Order* (DO) pelayaran merupakan tahapan yang penting dalam administrasi setelah kegiatan pembongkaran selesai, karena menjadi syarat utama dalam proses pengembalian kontainer ke depo serta berpengaruh terhadap kelancaran proses pengeluaran kontainer dari terminal petikemas.

Berdasarkan hasil observasi, staf dokumen melakukan pengajuan *shipping charge* melalui INSW atau website pelayaran sesuai ketentuan masing-masing

pelayaran. Setelah pembayaran dilakukan dan dokumen pendukung lengkap, staf dokumen mengajukan permohonan DO hingga dokumen tersebut diterbitkan dan digunakan sebagai dasar pengembalian kontainer ke depo.

Menurut teori (Gunawan, 2023) *Delivery Order* (DO) merupakan dokumen yang digunakan untuk penyerahan barang dari perusahaan pelayaran kepada pihak yang berhak menerima barang. DO diperoleh dengan menunjukkan *Bill of Lading* (B/L) kepada pelayaran. Teori ini sejalan dengan PT Cahaya Moda Indonesia, dimana DO menjadi dokumen penting dalam proses pengeluaran dan pengembalian kontainer. Keterlambatan pengurusan DO dapat menyebabkan biaya *demurrage* dan meningkatkan risiko *dwelling time*. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Sri Dweni Astuti dan Abraham Gunawan (2023) yang menyatakan bahwa pengambilan *Delivery Order* (DO) merupakan salah satu tahapan penting dalam proses impor *Full Container Load* (FCL). Kesamaan tersebut terlihat pada PT Cahaya Moda Indonesia, dimana pengurusan DO pelayaran dilakukan setelah pemenuhan persyaratan dokumen dan pembayaran biaya terkait sebelum kontainer dapat dikeluarkan dan dikembalikan ke depo.

4.2.2 Faktor Penghambat yang Menyebabkan Terjadinya *Dwelling Time* dalam Optimalisasi Proses *Customs Clearance* Impor FCL di PT Cahaya Moda Indonesia

Proses *customs clearance* impor secara *full container load* studi kasus pada PT Cahaya Moda Indonesia ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan proses tersebut. Kendala tersebut terbagi menjadi dua, yakni internal (dari dalam perusahaan) eksternal (dari luar perusahaan). Menurut Ishikawa (dalam Paisal,

2020) salah satu metode yang dapat digunakan adalah diagram Ishikawa (*fishbone* diagram) dengan pendekatan 4M + 1E yang terdiri atas *man, methode, machine, materials, and environment*.

A. Man (Manusia)

1. Human Error Karyawan PT Cahaya Moda Indonesia

Permasalahan dalam proses *customs clearance* salah satunya ialah *human error* yang disebabkan oleh karyawan PT Cahaya Moda Indonesia, terutama pada saat beradaptasi dengan sistem Ceisa. Walaupun pada kenyataannya jarang terjadi, tetapi kondisi tersebut dapat memperlambat proses administrasi. Oleh karena itu, dibutuhkan ketelitian oleh karyawan agar tidak terjadi kesalahan.

Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL:

“terkait *human error*, mungkin di awal-awal sih mba karna kan kalau staff nya masi baru dia masi bingung atau masi tahap adaptasi, jadi harus teliti dalam menginput data PIB.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Human error tidak terjadi pada bagian dokumen saja, tetapi dapat juga terjadi di bagian operasional. Biasanya disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang baik antara tim operasional, supir, dan mandor di lapangan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-2 sebagai Kepala Operasional EMKL:

“Sebenarnya terkait *human error* waktu menggunakan sistem ceisa mba, karna awal-awal sedikit ribet jadi dalam beradaptasi nya terkadang masih agak salah, jadinya karyawan disini harus teliti. Lalu *human error* di bagian operasional sebenarnya juga kalau dari kita seperti Mas Yuha, Mas Budi, Satrio mereka kurang *intens* komunikasi sama supir/mandornya.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Informan A-3 selaku Staf Dokumen EMKL berpendapat sama yaitu :

“Kalau untuk *human error* termasuknya jarang, tapi seandainya saya kurang teliti, saya akan tetap cek terus.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Informan A-4 selaku Staf Operasional EMKL berpendapat sama yaitu:

“*human error* karyawan kadang terjadi tapi masi bisa di atasi” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas dapat disimpulkan bahwa *human error* masih menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses *customs clearance* impor *full container load*, baik pada bagian administrasi dokumen maupun operasional. Hal ini umumnya terjadi akibat kurangnya ketelitian dalam penggunaan sistem serta belum efektifnya komunikasi antar pihak yang terlibat.

Berdasarkan hasil observasi, karyawan PT Cahaya Moda Indonesia melakukan pengecekan ulang data sebelum proses penginputan serta berkoordinasi dengan pihak terkait dalam proses pengeluaran kontainer. Namun, masih terdapat potensi *human error* yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian dan komunikasi antar pihak yang terlibat.

Menurut teori Ishikawa (dalam Paisal, 2020) faktor *man* (manusia) merupakan salah satu penyebab terjadinya masalah dalam suatu proses kerja yang berkaitan dengan kemampuan, ketelitian, dan kinerja sumber daya manusia. Pada PT Cahaya Moda Indonesia, faktor *man* terlihat dari adanya *human error* karyawan, seperti kesalahan penginputan data dokumen impor atau kurang telitinya pengecekan dokumen sebelum proses *customs clearance*. Kesalahan tersebut dapat menyebabkan revisi dokumen, keterlambatan pengurusan administrasi, dan berpotensi meningkatkan *dwelling time*. Hal serupa juga sejalan dengan penelitian Setiawan, Tamba, dan Sukirno (2022) yang menyatakan bahwa masih terdapat kendala berupa kesalahan pengisian data dalam proses pembuatan dokumen PIB sehingga diperlukan ketelitian dan evaluasi kerja yang berkelanjutan. Kesamaan

tersebut terlihat pada PT Cahaya Moda Indonesia, dimana masih terdapat potensi *human error* akibat kurangnya ketelitian karyawan dalam penginputan data pada sistem CEISA. Kondisi ini dapat menghambat proses *customs clearance* dan berpotensi meningkatkan *dwelling time*.

2. Keterbatasan Jumlah Karyawan dalam Pengurusan *Customs Clearance*

Pelaksanaan proses *customs clearance* impor di PT Cahaya Moda Indonesia, keterbatasan jumlah karyawan, khususnya pada bagian dokumen, menjadi salah satu kendala internal. Berdasarkan hasil observasi selama peneliti melakukan kegiatan magang wajib, Staf pada bagian dokumen hanya diisi oleh satu orang karyawan saja, jadi pada saat proses pengurusan dokumen, mulai dari penerimaan, verifikasi, pengajuan ke sistem, penyusunan dokumen pengeluaran, dijalankan oleh satu staf saja. Kondisi ini meningkatkan beban kerja, terutama ketika jumlah dokumen meningkat secara bersamaan. Akibatnya, proses penyelesaian dokumen menjadi kurang optimal dan berpotensi menghambat kelancaran proses *customs clearance* impor. Menurut teori Ishikawa (dalam Paisal, 2020) faktor *man* (manusia) merupakan salah satu penyebab terjadinya masalah dalam suatu proses kerja yang berkaitan dengan kemampuan, ketelitian, dan kinerja sumber daya manusia. Hal serupa juga sejalan dengan penelitian Andre Yosafat dan Juliater (2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dapat memengaruhi kelancaran proses *customs clearance*. Pada PT Cahaya Moda Indonesia, jumlah staf dokumen yang terbatas menyebabkan seluruh proses pengurusan dokumen ditangani oleh satu orang sehingga meningkatkan beban kerja dan berpotensi memperlambat penyelesaian dokumen impor.

3. *Miss* Komunikasi Antara Operasional Perusahaan dengan Mandor Truk

Faktor penghambat yang terjadi selanjutnya ialah *miss* komunikasi antara operasional perusahaan dengan mandor truk, pada saat proses *customs clearance* tahap pengeluaran barang dalam kenyataannya terjadi di lapangan bahwa pihak operasional perusahaan sudah memberikan dokumen pengeluaran dan disitu telah ada jadwal dan arahan tentang waktu pengeluaran, tetapi beberapa supir tidak disiplin atau menyepelekan waktu yang telah ditentukan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL :

“Lalu perihal *miss* komunikasi mba antara pihak operasional kita dengan pihak truk, nah dari pihak kita udah memberikan arahan serta dokumen pengeluaran terkait jadwal pengeluaran truk, tapi ada saja supir truk yang menyepelekan waktu masuk ke TPKS mba.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Informan A-2 selaku Kepala Operasional EMKL berpendapat sama, yaitu :

“Adalagi mba, terkait *miss* komunikasi antara pihak kita dan mandor truk, kan kalau pengeluaran kontainer kita serahkan ke supir, kadang supir menyepelekan, jadi mepet-mepet abis itu macet dia gabisa masuk, jadi dia tu gabisa *manage* waktu atau memperkirakan, terkadang sopir ada yang seperti itu, karna nanti repotnya didalem mba, kan akan *war slot*, kalua dia terlambat dia gabisa ngambil kontainer, otomatis kan nunggu ada *slot* kosong, nah biasanya ada transaksi uang tertentu 20rb untuk membantu *war slot* jam berikutnya. Jadi kita kurang sosialisasi ke sopir bahwa setiap keterlambatan di TPKS itu biayanya sangat besar.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Informan A-3 selaku Staf Dokumen EMKL berpendapat sama, yaitu :

“Sama ini mba *miss* komunikasi antara pihak PT Cahaya Moda dengan mandor truk juga dapat menyebabkan keterlambatan terutama dalam penjadwalan pengeluaran kontainer di Pelabuhan.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Informan A-4 selaku Staf Operasional EMKL berpendapat sama, yaitu :

“Mungkin sama *miss* komunikasi antara kita dan mandor truk, soalnya beberapa supir tuh ada yang ngeyel kalau diberi arahan, jadi kadang terlambat masuk kedalam TPKS nya.” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Berdasarkan pernyataan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa *miss* komunikasi antara pihak operasional perusahaan dengan mandor truk merupakan salah satu faktor eksternal yang menghambat dalam proses *customs clearance* impor *full container load*. Meskipun jadwal dan petunjuk telah diberikan, ketidakdisiplinan sopir truk dapat menghambat proses, oleh karena itu, agar pengeluaran kontainer berjalan sesuai rencana, diperlukan penegasan kedisiplinan agar pelaksanaan pengeluaran kontainer dapat berjalan sesuai dengan rencana.

Menurut teori Ishikawa (dalam Paisal, 2020) faktor *man* (manusia) merupakan salah satu penyebab terjadinya masalah dalam suatu proses kerja yang berkaitan dengan kemampuan, ketelitian, dan kinerja sumber daya manusia. Ketidakdisiplinan sopir truk di lapangan juga memperparah situasi sehingga petunjuk yang diberikan tidak dijalankan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, perusahaan perlu menegakkan disiplin secara tegas kepada mandor dan sopir agar proses pengeluaran kontainer berjalan lancar. Hal serupa juga sejalan dengan penelitian Setiawan et al., (2022) yang menekankan pentingnya ketelitian dan evaluasi kerja dalam pengelolaan dokumen impor. Pada PT Cahaya Moda Indonesia, keterbatasan jumlah staf dokumen menyebabkan beban kerja menjadi lebih tinggi sehingga diperlukan ketelitian yang lebih besar agar proses *customs clearance* dapat berjalan secara efektif dan efisien.

B. Metode (Metode)

1. Perubahan *Planning* Pengeluaran Kontainer Mendadak Oleh Importir

Faktor yang menghambat proses *customs clearance* impor selanjutnya yaitu adanya perubahan *planning* pengeluaran secara mendadak oleh importir Pertamina *Petrochemical Trading* (PPT). Perubahan tersebut umumnya terjadi ketika proses administrasi sudah berjalan atau bahkan hampir selesai, sehingga pihak PPJK perlu melakukan penyesuaian kembali terhadap jadwal pengeluaran, pemesanan armada *trucking*, serta koordinasi dengan pihak pelabuhan. Hal ini dapat mengganggu dikarenakan seharusnya dari jauh-jauh hari diinfokan terkait pengeluaran agar dilakukan secara maksimal. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL:

“Sama ini si mba kendalanya mengenai perubahan *planning* mendadak dari importirnya, kita kan biasanya udah menyusun nih jadwal dari awal, bahkan sampai *booking trucking*, nah ketika tiba-tiba ada perubahan dari importir, otomatis kita harus menyesuaikan ulang, kita minta maaf terkait *reschedule* ke vendor *trucking*.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Informan A-2 selaku Kepala Operasional EMKL berpendapat sama, yaitu :

“Gak hanya itu saja mba, terkadang importir memberi *planning* pengeluaran secara mendadak kepada kita.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Informan A-3 sebagai Staf Dokumen EMKL berpendapat sama, yaitu:

“selain itu sering juga terjadi perubahan rencana pengeluaran kontainer secara mendadak dari pihak importir yang membuat kita harus menyesuaikan ulang..” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Informan A-4 sebagai Staf Operasional EMKL berpendapat sama, yaitu:

“perubahan *planning* pengeluaran yang mendadak dari importirnya, itu yang kadang bikin kita kewalahan.” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan di atas perubahan *planning* pengeluaran kontainer mendadak oleh importir merupakan penghambat dari proses *customs clearance*. Kondisi ini mengharuskan pihak PPJK melakukan penyesuaian ulang terhadap jadwal operasional, penjadwalan ulang terkait armada truk untuk pengeluaran.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT Cahaya Moda Indonesia, perubahan rencana pengeluaran kontainer dari importir mengharuskan staf melakukan penyesuaian ulang terhadap jadwal operasional yang telah disusun sebelumnya. Kondisi tersebut berdampak pada koordinasi ulang dengan pihak terkait, termasuk vendor *trucking*, sehingga proses pengeluaran kontainer memerlukan penyesuaian lebih lanjut sebelum dapat dilaksanakan.

Menurut teori Ishikawa (dalam Paisal, 2020) faktor *methode*, perubahan *planning* pengeluaran kontainer yang tiba-tiba ini membuat prosedur kerja yang sudah disusun oleh pihak operasional dan mandor truk menjadi tidak relevan lagi, sehingga seluruh alur pengeluaran kontainer harus dirombak dalam waktu singkat. Akibatnya, koordinasi antara staf lapangan dan pengemudi truk menjadi kacau karena petunjuk yang telah diberikan sebelumnya harus diubah seketika, sementara waktu untuk menginformasikan dan menyesuaikan jadwal sangat terbatas. Hal serupa juga sejalan dengan penelitian Wening Nalurita et al., (2025) yang menekankan pentingnya monitoring dan koordinasi yang baik dalam proses distribusi impor. Pada PT Cahaya Moda Indonesia, perubahan *planning* pengeluaran kontainer secara mendadak oleh importir mengharuskan perusahaan

melakukan penyesuaian ulang jadwal operasional dan armada *trucking* sehingga dapat menghambat kelancaran proses pengeluaran kontainer.

C. Machine (Mesin)

1. Sistem atau Jaringan Error

Proses *customs clearance* impor *full container load*, seringkali terjadi sistem atau jaringan yang *error*. Dari hasil wawancara keempat informan, baik dari sistem *website* Ceisa, TPKS Pelindo, *website* Pelayaran, atau INSW sering mengalami eror. Terjadinya sistem *error* tersebut disebabkan oleh banyaknya jumlah perangkat yang berusaha mengakses sistem instansi tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan banyaknya jumlah penanganan impor yang ditangani oleh banyak perusahaan PPJK atau EMKL yang mengakses sistem untuk pengurusan penanganan barang impor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1, gangguan sistem atau jaringan menjadi salah satu hambatan dalam proses *customs clearance* impor karena sebagian besar proses administrasi dilakukan melalui sistem elektronik. Kondisi tersebut berpotensi menghambat kelancaran pengurusan PIB dan *delivery order*. Pernyataan tersebut disampaikan oleh informan A-1 sebagai berikut:

“Dalam *customs clearance* menurut saya biasanya sistem/jaringan sering *down* karena banyak yang memakai sistem tersebut mba.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Kepala Operasional EMKL:

“sistem yang *error*, biasanya karena banyak yang akses *website* tersebut..”(Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-3 selaku Staf Dokumen EMKL :

“Berdasarkan pengalaman saya selama kerja disini, biasanya kendala yang paling sering terjadi adalah gangguan pada sistem, seperti *website* TPKS, *website* pelayaran, dan *website* CEISA Semarang yang terkadang mengalami *error*; sehingga proses input data dan pendaftaran PIB menjadi terhambat.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Informan A-4 selaku Staf Operasional EMKL juga berpendapat sama yaitu :

“...kendala dari sistem ceisa, TPKS, atau yang lainnya terkadang sering *error*..” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas kendala untuk sistem atau jaringan yang *error* menjadi faktor penghambat dalam proses *customs clearance* impor, *error* tersebut terjadi pada *website* resmi instansi seperti Ceisa, bea cukai, INSW dan TPKS.

Berdasarkan hasil observasi, proses *customs clearance* impor di PT Cahaya Moda Indonesia bergantung pada sistem elektronik seperti CEISA, INSW, *website* pelayaran, dan TPKS Pelindo. Peneliti menemukan bahwa sistem tersebut terkadang mengalami gangguan sehingga proses pengurusan dokumen impor menjadi terhambat.

Menurut teori Ishikawa (dalam Paisal, 2020) faktor *machine* dalam pengeluaran kontainer impor, gangguan jaringan atau sistem *error* sering terjadi, misalnya *website* CEISA, web TPKS pelindo, INSW yang eror karena sistemnya atau jaringannya terkendala. Akibatnya, koordinasi antara lapangan dan kantor terhambat, sehingga proses *customs clearance* menjadi lebih lambat. Hal serupa juga sejalan dengan penelitian Setiawan et al., (2022) yang membahas efektivitas pembuatan dokumen PIB dalam proses impor. Pada PT Cahaya Moda Indonesia, efektivitas tersebut dipengaruhi oleh kelancaran sistem elektronik yang digunakan dalam penginputan dan pengiriman data. Gangguan pada sistem CEISA, INSW,

maupun *website* terkait dapat menghambat proses pembuatan PIB dan *customs clearance* sehingga berpotensi meningkatkan *dwelling time*.

D. Material

1. Keterlambatan Pengiriman Dokumen Oleh Importir

Dokumen impor menjadi satu hal penting dalam proses *customs clearance*. Selama peneliti melakukan observasi melalui kegiatan magang, pihak importir terkadang terlambat mengirimkan dokumennya, Sebelum kapal sandar, seharusnya dokumen itu sudah tersedia, tetapi terkadang dokumen dikirim setelah kapal itu sudah sandar. Hal tersebut mengakibatkan barang sudah masuk di TPKS namun proses pabean belum juga dilaksanakan terutama dalam penginputan data Pemberitahuan Impor Barang (PIB) harus lengkap.

Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL:

“Mungkin kendala lain nya itu terlambat pengiriman dokumen dari importirnya mba.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Pernyataan ini sesuai dengan informan A-2 sebagai Kepala Operasional EMKL :

“..keterlambatan biasanya dokumen terlambat dikirim dari importir, informasi *shipment* yang buat kita biasanya dadakan. Seumpama ETA kapal tanggal 17, kita diinfo pada saat 20. Otomatis kan kontainer sudah sandar, dan *free time* nya kan sudah habis tuh, nah kita dikenakan biaya lebih banyak lagi, jadi seringnya keterlambatan pengiriman biasanya dari situ.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Informan A-3 selaku staf dokumen EMKL berpendapat sama, yaitu :

“Lalu dari pihak importir nya mba terlambat mengirimkan dokumen sehingga menghambat proses awal *custom clearance*.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa adanya keterlambatan pengiriman dokumen impor dari importir sangat berdampak pada

proses *customs clearance* impor *full container load*. Hal ini dikarenakan untuk pengeluaran barang impor dibutuhkan dokumen-dokumen penting, jika tidak dikirim sesuai waktunya, maka akan menjadi penghambat.

Berdasarkan hasil observasi, proses *customs clearance* impor tidak dapat dilanjutkan sebelum dokumen dari importir diterima secara lengkap. Keterlambatan pengiriman dokumen menyebabkan proses penginputan PIB dan pengurusan dokumen impor harus ditunda hingga dokumen tersedia.

Menurut teori Ishikawa (dalam Paisal, 2020) faktor *material* berkaitan dengan bahan atau dokumen yang digunakan dalam suatu proses kerja. Dalam proses *customs clearance* impor, dokumen impor merupakan material utama yang harus tersedia secara lengkap dan tepat waktu agar proses administrasi dapat berjalan dengan lancar. Keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir dapat menjadi faktor penghambat karena menyebabkan proses penginputan PIB, verifikasi dokumen, dan pengurusan *customs clearance* tidak dapat dilakukan sesuai jadwal sehingga berpotensi meningkatkan *dwelling time*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Setiawan et al., (2022) yang menyatakan bahwa keterlambatan dokumen dari supplier menjadi salah satu kendala dalam proses impor. Kesamaan tersebut terlihat pada PT Cahaya Moda Indonesia, dimana keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir menyebabkan proses penginputan PIB dan *customs clearance* harus ditunda hingga dokumen diterima secara lengkap.

E. *Environment* (Lingkungan)

1. Gangguan Operasional di TPKS

Dalam proses *customs clearance* faktor penghambat yang termasuk dalam kategori *environment* (lingkungan) adalah adanya gangguan pada pihak eksternal yaitu TPKS. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti selama kegiatan penelitian di PT Cahaya Moda Indonesia, terdapat faktor penghambat yang berasal dari lingkungan eksternal perusahaan, yaitu gangguan operasional di Terminal Petikemas Semarang (TPKS). Pernyataan ini sesuai dengan informan A-2 Sebagai Kepala Operasional PT Cahaya Moda Indonesia :

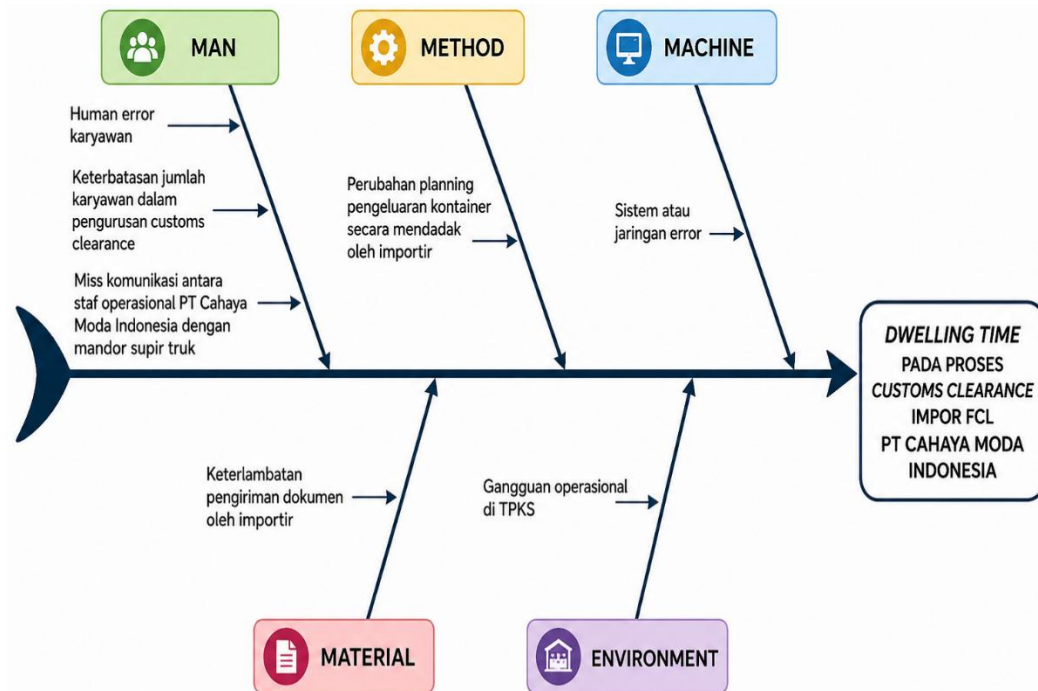
“Misal *trouble* nya ada kerusakan di TPKS baru kita ada komunikasi yang intens untuk memastikan bahwa barang kita bisa keluar tepat waktu dan tidak terlambat menuju ke pabrik.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan A-2, diketahui bahwa perusahaan melakukan komunikasi dan koordinasi secara intensif dengan pihak terkait jika terjadi gangguan operasional di TPKS. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan proses pengeluaran kontainer tetap berjalan dan meminimalkan keterlambatan pengiriman barang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT Cahaya Moda Indonesia, kelancaran proses pengeluaran kontainer tidak hanya dipengaruhi oleh kegiatan internal perusahaan, tetapi juga oleh kondisi operasional di Terminal Petikemas Semarang (TPKS). Peneliti menemukan bahwa apabila terjadi gangguan operasional di TPKS, proses pengambilan dan pengeluaran kontainer dapat mengalami keterlambatan sehingga diperlukan koordinasi lebih lanjut dengan pihak terkait untuk memastikan kelancaran kegiatan operasional.

Menurut teori Ishikawa (dalam Paisal, 2020), faktor *environment* (lingkungan) merupakan faktor yang berasal dari kondisi lingkungan eksternal yang dapat memengaruhi kelancaran suatu proses kerja. Dalam proses *customs clearance* impor, gangguan operasional di Terminal Petikemas Semarang (TPKS) termasuk dalam faktor lingkungan karena berada di luar kendali perusahaan. Gangguan tersebut dapat menyebabkan keterlambatan proses pengambilan dan pengeluaran kontainer sehingga berpotensi meningkatkan *dwelling time*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siti Sahara (2022) yang menyatakan bahwa keterlambatan dalam penanganan barang impor dapat disebabkan oleh kendala operasional di pelabuhan, seperti gangguan pada fasilitas dan proses bongkar muat. Kesamaan tersebut terlihat pada PT Cahaya Moda Indonesia, dimana gangguan operasional di TPKS dapat menghambat proses pengeluaran kontainer sehingga berpotensi memperpanjang *dwelling time*.

4.2.2.1 Diagram *Fishbone* (Analisis Penghambat *Customs Clearance* Impor *Full Container Load*)



Gambar 4. 4Diagram *Fishbone*

Sumber: Data yang Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Diagram *Fishbone* (Ishikawa), faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *dwelling time* pada proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL) di PT Cahaya Moda Indonesia dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori, yaitu *man*, *method*, *machine*, *material*, dan *environment*. Pada faktor *man*, penyebab *dwelling time* meliputi *human error* karyawan, keterbatasan jumlah karyawan dalam pengurusan *customs clearance*, serta *miss* komunikasi antara staf operasional dengan mandor sopir truk. Pada faktor *method*, terdapat perubahan *planning* pengeluaran kontainer secara mendadak oleh importir yang dapat mengganggu jadwal operasional yang telah ditetapkan. Selanjutnya pada faktor

machine, gangguan berupa sistem atau jaringan *error* dapat menghambat proses pengurusan dokumen dan pelayanan kepabeanan. Pada faktor material ditemukan keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir yang menyebabkan proses *customs clearance* tidak dapat segera dilaksanakan. Sementara itu, pada faktor *environment* terdapat gangguan operasional di Terminal Petikemas Semarang (TPKS) yang berpotensi menghambat proses pengeluaran kontainer. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyebab *dwelling time* tidak hanya berasal dari faktor internal perusahaan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi melalui peningkatan koordinasi, komunikasi, pengawasan, serta perbaikan prosedur kerja guna meminimalkan dampak faktor-faktor tersebut terhadap proses *customs clearance* impor.

4.2.3 Upaya yang Dilakukan dalam Mengoptimalkan Proses *Customs Clearance* untuk Mengurangi Dampak *Dwelling Time*

Proses yang kurang efektif dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses *customs clearance*. Pada akhirnya berpengaruh terhadap meningkatnya biaya logistik serta terjadinya penumpukan peti kemas. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya perbaikan dalam pelaksanaan proses tersebut. Upaya ini dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul, baik dari faktor internal perusahaan maupun faktor eksternal. Melalui pemahaman terhadap kedua faktor tersebut, diharapkan dapat dirumuskan solusi yang tepat untuk memperlancar proses *customs clearance* sehingga mengurangi dampak *dwelling time*.

1. Sistem atau Jaringan *Error*

Langkah dalam penanganan terhadap sistem atau jaringan *error*, perusahaan lebih mengutamakan komunikasi yang aktif dan mencari solusi ke instansi terkait jika terjadi hambatan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL:

“Kalau gangguan sistem atau jaringan *error*, itu kita bisa cenderung komunikatif dan cari solusi karena CEISA yang memegang pusat, jadi kita komunikasi ke mereka *by email*, telfon ke CEISA *care*, atau datang ke Bea Cukai, begitupun dengan *website* pelayaran, itu biasanya ada kontak person untuk menghubungi kesana, kalau lagi pengurusan DO.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Pada saat menunggu sistem atau jaringan yang sedang mengalami gangguan, proses *customs clearance* tidak sepenuhnya terhenti, melainkan tetap dioptimalkan dengan mengerjakan tahapan lain yang tidak bergantung pada sistem tersebut. Saat terjadi kendala ini, perusahaan tidak dapat melakukan perbaikan secara langsung karena kendala sistem biasanya dari pusat. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-2 sebagai Kepala Operasional EMKL :

“Kalau strategi sistem jaringan *error*, itu kan dari pusat ya mba yang memegang, biasanya kita siapkan hal lain yang bisa dikerjakan terlebih dahulu.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Jika terjadi hambatan terkait hal ini, staf dokumen akan menghubungi importir terkait keterlambatan pendaftaran Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

Pernyataan ini sesuai dengan informan A-3 sebagai Staf Dokumen EMKL:

“Kalau untuk mengatasi masalah sistem jaringan *error*, kita langsung konfirmasi ke pihak terkait, kalau kita berhubungan dengan orang pelayaran mana yang harus kita hubungi, Terus kalau web TPKS ini lagi *down* kita harus konfirmasi sama orang orang TPKS ntah itu ada jaringan kita yang *error* atau sistemnya *down* kita harus konfirmasi sama orang tpks. Jadi bisa kita jadikan bukti bahwa ada yang *error* saat proses *custom*

clearance ke importir kita bisa lewat *screenshot* karna kita udah chattan sama orang-orang yang bersangkutan misal sama orang TPKS atau orang pelayaran jadi kita kasih tau ke importir nya jadi ada keterlambatan pendaftaran PIB, jadi gak miss komunikasi.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025).

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas dapat disimpulkan bahwa solusi untuk masalah sistem atau jaringan *error* adalah dengan melakukan konfirmasi kepada pihak terkait untuk menyampaikan keluhan mengenai masalah sistem tersebut, perusahaan tetap melanjutkan tahapan pekerjaan lain yang tidak bergantung pada sistem. Selain itu karna perbaikan tidak dapat dilakukan secara langsung oleh perusahaan, staf dokumen berperan dalam menyampaikan informasi kepada importir terkait potensi keterlambatan, khususnya dalam pendaftaran PIB.

Berdasarkan hasil observasi, PT Cahaya Moda Indonesia melakukan koordinasi dengan instansi terkait ketika terjadi gangguan sistem atau jaringan. Selama proses perbaikan berlangsung, karyawan tetap melanjutkan pekerjaan lain yang tidak bergantung pada sistem untuk meminimalkan keterlambatan proses *customs clearance*.

Menurut teori (Kusuma, 2012) optimalisasi dapat dilakukan melalui pemilihan alternatif keputusan yang tepat untuk mengurangi hambatan yang dapat mengganggu pencapaian tujuan. Dalam penelitian ini, gangguan sistem atau jaringan berpotensi menghambat proses *customs clearance* sehingga diperlukan langkah-langkah penanganan yang efektif agar proses administrasi impor tetap dapat berjalan dan risiko keterlambatan dapat diminimalkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rubiyanto dan Wahyuni (2021) yang menyatakan bahwa proses *customs clearance* impor dilakukan melalui sistem elektronik, mulai dari

pembuatan PIB hingga pembayaran *billing online*. Kesamaan tersebut terlihat pada PT Cahaya Moda Indonesia yang menggunakan sistem CEISA, INSW, *website* pelayaran, dan TPKS dalam pengurusan dokumen impor. Apabila terjadi gangguan sistem atau jaringan, proses *customs clearance* dapat terhambat sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan pengeluaran kontainer.

2. Human Error Karyawan PT Cahaya Moda Indonesia

Saat meminimalisir kesalahan karena *human error*, setiap karyawan yang berhubungan dengan *customs clearance* harus selalu melakukan pengecekan dua kali pada saat memegang kendali dokumen tersebut. Terlebih lagi pada saat *draft* PIB, harus dilakukan pengecekan secara teliti. Secara langsung melakukan komunikasi internal antar karyawan di perusahaan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL:

“Kalau untuk *human error*, sebelum kita *submit*, biasanya kita harus melakukan cek ulang antara *draft* PIB dengan dokumen B/L nya.”(Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Informan A-2 sebagai Kepala Operasional berpendapat sama, yaitu:

“Kalau terkait *human error*, kita biasanya mengantisipasi dengan komunikasi internal perusahaan aja mba, jadi staf bagian dokumen pun saya arahkan untuk mengecek ulang kembali sebelum *submit*.”(Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Saat mengedraft Pemberitahuan Impor Barang (PIB) staf dokumen melakukan *print* untuk dokumen *soft file* yang dikirimkan oleh importir melalui email perusahaan untuk meminimalisir kesalahan dan mempermudah penginputan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-3 sebagai Staf Dokumen:

“Untuk mengatasi *human error*, kan di awal importir kan ngirim dokumen ke kita *soft file* melalui email kan, biasanya saya sebagai staf dokumen

melakukan *print* menjadi *hard file*, lalu saya selalu cek *draft* PIB menyesuaikan dengan dokumen B/L nya.”(Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Pada saat proses pengeluaran, harus melampirkan dokumen untuk pengeluaran, untuk mengatasi *human error*, antar karyawan harus melakukan komunikasi internal agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-4 sebagai Staf Operasional EMKL:

“Untuk permasalahan *human error*, kita komunikasi saja antara bagian operasional dengan bagian dokumen, kita pastikan lagi data dari bagian dokumen itu sudah sesuai, supaya tidak ada kendala saat pengeluaran barang.” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Berdasarkan hasil pernyataan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk mengatasi *human error* pada saat proses *customs clearance* dalam menjamin keakuratan data, karyawan bagian dokumen diharuskan melakukan pengecekan berulang, terutama selama tahap penyusunan *draft* PIB. Proses verifikasi lebih mudah apabila dokumen *soft file* yang dikirimkan dicetak terlebih dahulu. Karyawan harus saling berkomunikasi satu sama lain selama proses pengeluaran barang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT Cahaya Moda Indonesia, karyawan melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen dan data yang akan diinput ke dalam sistem untuk meminimalkan terjadinya *human error*. Selain itu, komunikasi dan koordinasi antar bagian dokumen dan operasional juga dilakukan secara rutin guna memastikan kesesuaian data serta kelancaran proses *customs clearance* impor.

Menurut teori Kusuma (2012), optimalisasi dilakukan dengan memilih alternatif keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif. Dalam penelitian ini, upaya mengatasi *human error* karyawan dilakukan untuk meminimalkan kesalahan dalam proses *customs clearance* sehingga tujuan perusahaan untuk memperlancar pengeluaran kontainer dan mengurangi *dwelling time* dapat tercapai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Setiawan et al., (2022) yang menyatakan bahwa ketelitian dan evaluasi kerja diperlukan untuk mengurangi kesalahan dalam proses pembuatan dokumen impor. Pada PT Cahaya Moda Indonesia, upaya optimalisasi dilakukan melalui pengecekan ulang *draft* PIB, verifikasi dokumen dengan *Bill of Lading* (B/L), serta peningkatan komunikasi antarbagian guna meminimalkan *human error* dalam proses *customs clearance*.

3. Keterbatasan Jumlah Karyawan dalam Pengurusan *Customs Clearance*

Solusi terkait permasalahan ini, selama peneliti melakukan observasi di perusahaan, staf dokumen dibantu oleh staf marketing untuk menyelesaikan *customs clearance* tetapi pada kenyataannya, kondisi ini menyebabkan pekerjaan harus diselesaikan hingga melebihi jam kerja atau lembur sampai malam hari. Sebaiknya, perusahaan melakukan penambahan satu orang karyawan dibagian dokumen, karena bagaimana pun pemahaman utama terkait pengurusan dokumen tetap berada pada staf dokumen tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andre Yosafat dan Juliater Simarmata (2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dapat memengaruhi kelancaran proses *customs clearance*. Pada PT Cahaya Moda

Indonesia, keterbatasan jumlah karyawan pada bagian dokumen menyebabkan peningkatan beban kerja sehingga diperlukan optimalisasi sumber daya manusia agar proses *customs clearance* dapat berjalan lebih efektif dan mengurangi risiko terjadinya *dwelling time*. Menurut Kusuma (2012), sumber daya yang terbatas perlu dioptimalkan agar tujuan yang telah ditetapkan tetap dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, keterbatasan jumlah karyawan pada bagian dokumen menjadi salah satu kendala yang dihadapi perusahaan sehingga diperlukan upaya optimalisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia yang tersedia agar proses *customs clearance* tetap berjalan dengan lancar.

4. Keterlambatan Pengiriman Dokumen Oleh Importir

Pada tahapan administrasi sedang berjalan, kendala eksternal yang paling sering terjadi selama proses *customs clearance* impor *full container load* ialah terlambatnya dokumen yang dikirim oleh importir. Hal ini disebabkan oleh adanya keterlambatan dari eksportir pada saat mengirimkan dokumen ke importir sehingga proses pengiriman dokumen dari importir ke perusahaan jasa EMKL turut terlambat. Solusi yang dilakukan oleh perusahaan jasa EMKL ialah untuk melakukan komunikasi dan koordinasi kepada importir. Hal ini disampaikan langsung oleh informan A-1 selaku Kepala Divisi EMKL yang mengatakan bahwa:

“Kalau hal ini lebih ke komunikasi mba, kalau keterlambatan dokumen itu lebih ke komunikasi jadi kita kan sebagai jasa, semua dokumen kan diberikan oleh importir.” (Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Pernyataan ini sesuai dengan informan A-2 selaku Kepala Operasional EMKL, yaitu:

“Kalau strategi dari pihak operasional skop nya kan memastikan koordinasi berjalan dari awal ya. Kalau untuk keterlambatan dokumen, kita selalu

mengingatkan kepada importir, karena lokasi importir kita kan di Kota Jakarta, jadi harus benar-benar diingatkan dalam kelengkapan dokumen”(Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Pernyataan ini sesuai dengan pendapat A-3 selaku Staf Dokumen EMKL, yaitu :

“Kalau untuk keterlambatan dokumen kita menunggu saja tapi tetap harus *follow up* ke importir.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Pernyataan ini sesuai dengan informan A-4 selaku Staf Operasional EMKL, yaitu:

“Biasanya kalau mengantisipasi keterlambatan dokumen, kita menghubungi importir terkait segera untuk mengirimkan dokumen agar proses *customs clearance* bisa segera dilakukan, dikarenakan kan sudah sandar tuh posisinya.” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa adanya keterlambatan dokumen impor dari importir sangat berdampak pada proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL). Dokumen impor seperti *Bill of Lading*, *Packing List*, *Invoice*, *COO*, dan dokumen lainnya yang mana dokumen tersebut tidak dapat dimiliki oleh perusahaan jasa EMKL melainkan harus menunggu importir untuk mengirimkannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT Cahaya Moda Indonesia, staf dokumen secara aktif melakukan koordinasi dan *follow up* kepada importir untuk memastikan dokumen impor dapat diterima tepat waktu. Apabila dokumen belum diterima, proses penginputan PIB dan tahapan *customs clearance* lainnya tidak dapat dilanjutkan sehingga perusahaan terus melakukan komunikasi dengan importir guna memperlancar proses pengurusan impor.

Menurut teori Kusuma (2012), tujuan optimalisasi dapat berupa minimisasi terhadap hambatan yang dapat menghambat suatu proses. Dalam penelitian ini, keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir menjadi salah satu hambatan

yang dapat memperlambat proses *customs clearance* sehingga diperlukan upaya yang tepat untuk mempercepat penerimaan dokumen dan mendukung kelancaran pengeluaran barang impor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Setiawan et al., (2022) bahwa keterlambatan pengiriman dokumen merupakan hambatan dalam penanganan impor *Full Container Load* (FCL), keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir menyebabkan proses penginputan PIB dan *customs clearance* tidak dapat dilakukan tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan importir agar dokumen dapat diterima secara lengkap dan tepat waktu sehingga risiko *dwelling time* dapat diminimalkan.

5. Perubahan *Planning* Pengeluaran Kontainer Mendadak

Solusi dalam mengatasi hambatan perubahan *planning* pengeluaran kontainer secara mendadak pada saat proses *customs clearance*, perusahaan EMKL harus menanggapi situasi ini dengan cepat dan tepat serta mengkomunikasikan dengan vendor armada *trucking* terkait. Penjadwalan ulang terkait waktu pengeluaran atau pada saat membuat ulang *job order* serta penyesuaian *slot* untuk waktu pengeluarannya. Pernyataan ini berdasarkan informan A-2 Sebagai Kepala Operasional EMKL yang mengatakan bahwa :

“Kalau untuk kendala perubahan *planning* mendadak, kita dari operasional harus fleksibel, jadi kita harus cepat-cepat *reschedule* ke pihak vendor truck nya dan juga penyesuaian *slot* di Pelabuhan.”(Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL berpendapat sama, yaitu:

“Kalau kaitannya dengan perubahan *planning* secara mendadak, kita biasanya langsung menyesuaikan ulang mba, tapi memang harus satset sih.”(Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025).

Koordinasi antar internal di PT Cahaya Moda Indonesia juga sangat berperan pada saat terjadi hal seperti ini. Staf dokumen sebagai yang mengurus pembuatan *job order* melalui *website* TPKS dan bagian operasional saling *follow up* terkait perubahan *job order* yang baru sesuai dengan permintaan pengeluaran kontainer oleh importir. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat A-3 Sebagai Staf Dokumen EMKL yang mengatakan bahwa :

“Kalau perubahan *planning* mendadak, mungkin dalam hal *reschedule war slot*, jadi saya koordinasi dengan bagian operasional, jadi nanti akan mendapatkan *job order* yang baru.” (Wawancara A-3 tanggal 21 Oktober 2025)

Informan A-4 selaku Staf Operasional berpendapat sama, yaitu :

“Kalau untuk ngantisipasi hambatan terkait perubahan *planning* pengeluaran yang mendadak dari importir, itu biasanya kita harus bisa menyesuaikan, kita langsung komunikasi dengan bagian dokumen terkait *reschedule* ulang *job order* melalui *website* TPKS Pelindo dan menghubungi pihak vendor *truck*.” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas, dapat disimpulkan bahwa penanganan perubahan *planning* pengeluaran kontainer secara mendadak oleh importir harus memerlukan respons yang cepat, koordinasi komunikasi yang efektif dengan vendor truk. Penyesuaian jadwal ulang, pembaruan *job order*, menjadi langkah penting dalam menjaga kelancaran proses. Selain itu, antar bagian internal perusahaan khususnya staf dokumen dan operasional, sangat dibutuhkan untuk setiap perubahan dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan permintaan importir.

Berdasarkan hasil observasi, PT Cahaya Moda Indonesia melakukan koordinasi internal dan komunikasi dengan vendor truk untuk menyesuaikan

kembali jadwal pengeluaran kontainer ketika terjadi perubahan *planning* secara mendadak dari importir.

Menurut teori Kusuma (2012), dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan diperlukan alternatif keputusan yang dapat disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Perubahan *planning* pengeluaran kontainer oleh importir memerlukan langkah penyesuaian yang cepat dan tepat agar proses operasional tetap berjalan efektif serta tidak menimbulkan keterlambatan yang dapat meningkatkan *dwelling time*. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Nalurita et al., (2025) yang menyatakan bahwa perlunya optimalisasi armada dan monitoring pengiriman secara rutin untuk mengantisipasi perubahan di lapangan sehingga kemampuan perusahaan untuk beradaptasi cepat terhadap perubahan permintaan importir menjadi faktor kunci dalam menghindari biaya penalti dan penumpukan kontainer di pelabuhan.

6. Miss Komunikasi Antara Operasional Perusahaan dengan Mandor Truk

Permasalahan terkait komunikasi pada saat pengeluaran kontainer sering menjadi kendala. Solusi untuk kendala *miss* komunikasi antara operasional perusahaan dengan mandor truk menurut pendapat Kepala Divisi bahwa perusahaan telah bekerja sama dengan vendor truk yang berkomitmen pada kualitas sumber daya pengemudi. Sopir truk yang ditugaskan diharapkan tidak hanya memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugasnya, tetapi juga mampu berkomunikasi yang baik dengan pihak operasional perusahaan EMKL. Untuk memastikan penanganan serta penyesuaian yang cepat dan tepat, pengemudi harus segera

menyampaikan informasi apabila terjadi masalah teknis di lapangan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-1 sebagai Kepala Divisi EMKL :

“Kalau kaitannya dengan supir truk, kita kan ada vendor truk nya, jadi kita ada komitmen, bahwa *driver* itu harus yang kompeten dan komunikatif juga dengan kita. Kalaupun ada keterlambatan juga harus ngomong kalau terjadi kendala teknis.”(Wawancara A-1 tanggal 25 November 2025)

Pada saat berkoordinasi dengan vendor, perusahaan EMKL membuat komitmen dengan vendor truk biasanya H-1 hari sebelum pengeluaran sudah *dibooking* untuk PT Cahaya Moda Indonesia melakukan pengeluaran kontainer.

Pernyataan ini sesuai dengan informan A-2 selaku Kepala Operasional EMKL :

“Untuk menghindari *miss* komunikasi kita bisa berkoordinasi dengan baik kepada sopir, melakukan *push* ke pemilik armada, karena kita pake vendor tangan kedua. Jadi pada saat kita *booking* armada kita pastikan bahwa armada tersebut layak, supirnya juga *proper* untuk pengiriman ke pabrik tempat tujuan yang sudah di *planning* kan di awal. Biasanya diawal kita udah ada komitmen di perusahaan ini untuk h-1 kita udh *booking*, dari situ kita memang minta ke vendor untuk armada yg *proper* dan supir yang layak. Biasanya seperti itu strategi biar tidak ada keterlambatan ke TPKS atau *miss* komunikasi antara supir, itu kita pasrahkan ke mandornya langsung.”(Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

“Misal *troublenya* ada kerusakan di TPKS baru kita ada komunikasi yang *intens* untuk memastikan bahwa barang kita bisa keluar tepat waktu dan tidak terlambat menuju ke pabrik.” (Wawancara A-2 tanggal 26 November 2025)

Informan A-4 selaku Staf Operasional EMKL berpendapat sama, yaitu :

“mengantisipasi masalah mengenai *miss* komunikasi dengan mandor truk, kita melakukan koordinasi yang lebih ketat maksudnya dari pihak kita memberitahu kepada mereka jadwal masuk ke TPKS melalui dokumen pengeluaran yang kita kasih ke mereka mba, dan melakukan konfirmasi ulang sebelum hari pelaksanaan.” (Wawancara A-4 tanggal 25 November 2025)

Dilihat dari hasil wawancara informan A1, A2, dan A4 dapat disimpulkan bahwa masalah komunikasi saat pengeluaran kontainer dapat diminimalisir melalui kerja sama yang baik dengan vendor trucking, termasuk koordinasi yang efektif antara pihak operasional, mandor truk, dan sopir truk. Selain memiliki kemampuan teknis, sopir truk juga harus mampu berkomunikasi secara aktif, terutama dalam menyampaikan informasi apabila terjadi kendala di lapangan. Disamping itu, adanya komitmen pemesanan armada truk sejak H-1 sebelum jadwal pengeluaran turut mendukung kesiapan operasional.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT Cahaya Moda Indonesia, pihak operasional secara rutin melakukan koordinasi dengan mandor dan vendor *trucking* sebelum proses pengeluaran kontainer dilaksanakan. Selain itu, informasi terkait jadwal pengeluaran dan dokumen pendukung disampaikan terlebih dahulu kepada pihak terkait guna memastikan proses pengambilan kontainer berjalan sesuai rencana dan meminimalkan terjadinya *miss* komunikasi.

Menurut teori Kusuma (2012), optimalisasi dapat dicapai melalui pemilihan alternatif keputusan yang mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan. Dalam penelitian ini, komunikasi yang baik antar pihak yang terlibat dalam proses pengeluaran kontainer menjadi faktor penting untuk mendukung kelancaran operasional. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan koordinasi guna mengurangi kesalahan informasi yang dapat menyebabkan keterlambatan proses distribusi. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Nalurita et al., (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi aktif antara *freight forwarder*, *driver*, dan *consignee* sangat berpengaruh terhadap kelancaran pengiriman. Kurangnya

koordinasi antarbagian (termasuk dengan pihak eksternal seperti vendor truk) menjadi sumber utama keterlambatan maka dari itu, strategi komunikasi intensif dan pemilihan pengemudi yang berkualitas yang dilakukan perusahaan merupakan bentuk optimalisasi untuk menjaga rantai informasi tetap utuh dari kantor hingga lapangan.

7. Gangguan Operasional di TPKS

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, gangguan operasional di Terminal Petikemas Semarang (TPKS) dapat menjadi salah satu faktor yang berpotensi menghambat kelancaran proses *customs clearance* impor. Gangguan tersebut dapat berupa kerusakan alat atau kendala operasional lainnya yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pengeluaran kontainer. PT Cahaya Moda Indonesia menerapkan upaya koordinasi dan komunikasi intensif dengan pihak terminal petikemas serta instansi terkait untuk memperoleh informasi terkini mengenai kondisi operasional. Melalui komunikasi tersebut, perusahaan dapat menyesuaikan jadwal pengeluaran kontainer dan meminimalkan dampak keterlambatan terhadap proses *customs clearance* dan pengiriman barang ke pabrik tujuan. Pernyataan ini sesuai dengan informan A-2 Selaku Kepala Operasional EMKL :

“Apabila terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh kerusakan alat di TPKS biasanya untuk biaya tambahan per *days* nya itu bisa hilang atau diskon. Nah saat itulah kita komunikasi oleh otoritas terkait kalau ada masalah”. (Wawancara A-2 selaku Kepala Operasional EMKL).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PT Cahaya Moda Indonesia melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak terkait ketika terjadi gangguan operasional di TPKS. Langkah tersebut dilakukan untuk

memperoleh solusi atas kendala yang terjadi sekaligus meminimalkan dampak keterlambatan terhadap proses pengeluaran kontainer.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT Cahaya Moda Indonesia, ketika terjadi gangguan operasional di TPKS, pihak operasional segera melakukan koordinasi dengan pihak terminal petikemas untuk memperoleh informasi mengenai kendala yang terjadi. Informasi tersebut digunakan sebagai dasar untuk menyesuaikan jadwal pengeluaran kontainer dan mengantisipasi keterlambatan dalam proses pengiriman barang ke gudang importir.

Menurut teori Kusuma (2012), pencapaian tujuan optimalisasi sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya dan faktor eksternal yang berada di luar kendali perusahaan. Dalam penelitian ini, gangguan operasional di TPKS merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi kelancaran proses pengeluaran kontainer. Diperlukan langkah antisipasi dan koordinasi yang tepat untuk meminimalkan dampak keterlambatan terhadap proses *customs clearance* dan *dwelling time*. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Anggraeni & Mansyur, (2022) *dwelling time* tidak hanya berasal dari faktor internal perusahaan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kelancaran tahapan di pelabuhan, sehingga koordinasi yang erat dengan pihak terminal menjadi sangat krusial. Komunikasi cepat yang dilakukan PT Cahaya Moda Indonesia kepada pihak TPKS menjadi langkah strategis untuk mendapatkan informasi terkini dan mencari solusi agar dampak keterlambatan terhadap proses *customs clearance* dan pengiriman ke pabrik dapat diminimalkan.

4.2.4 Analisis Berdasarkan Teori Indikator Optimalisasi

Indikator optimalisasi menurut (Kusuma, 2012) ada beberapa indikator dalam melakukan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, PT Cahaya Moda Indonesia melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL), seperti melakukan koordinasi dengan instansi terkait ketika terjadi sistem *error*, melakukan pengecekan ulang dokumen untuk meminimalkan *human error*, melakukan *follow up* kepada importir terkait keterlambatan dokumen, serta meningkatkan koordinasi dengan vendor *trucking*. Berbagai upaya tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memiliki tujuan yang jelas, yaitu memperlancar proses *customs clearance*, meminimalkan keterlambatan pengeluaran barang, serta mengurangi dampak *dwelling time*. Hal tersebut sesuai dengan indikator tujuan dalam teori optimalisasi yang menekankan bahwa suatu kegiatan dikatakan optimal apabila memiliki sasaran yang jelas dan seluruh sumber daya serta aktivitas diarahkan untuk mencapai sasaran tersebut. Dalam penelitian ini, tujuan utama PT Cahaya Moda Indonesia adalah memastikan proses *customs clearance* berjalan secara efektif, tepat waktu, dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa.

2. Analisis Keputusan

Berdasarkan hasil penelitian, PT Cahaya Moda Indonesia menunjukkan adanya analisis keputusan dalam menghadapi berbagai hambatan selama proses *customs clearance* impor. Ketika terjadi sistem atau jaringan *error*, perusahaan

memutuskan untuk melakukan koordinasi dengan instansi terkait dan tetap melanjutkan pekerjaan lain yang tidak bergantung pada sistem. Pada hambatan *human error*, perusahaan mengambil keputusan untuk menerapkan pengecekan ulang dokumen serta meningkatkan komunikasi internal antar karyawan. Perusahaan juga mengambil keputusan untuk melakukan *follow up* secara intensif kepada importir ketika terjadi keterlambatan dokumen, melakukan *reschedule* pengeluaran kontainer apabila terjadi perubahan planning secara mendadak, serta meningkatkan koordinasi dengan *vendor trucking* untuk mengurangi *miss* komunikasi pada saat pengeluaran kontainer. Berbagai tindakan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan mampu mengidentifikasi permasalahan yang muncul dan menentukan alternatif tindakan yang dianggap paling efektif untuk menjaga kelancaran proses *customs clearance*.

3. Sumber Daya yang Dibatasi

Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi *customs clearance* di PT Cahaya Moda Indonesia masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya yang tersedia. Keterbatasan tersebut terlihat pada jumlah karyawan bagian dokumen yang belum sebanding dengan beban kerja yang harus diselesaikan. Selain itu, perusahaan juga menghadapi keterbatasan teknologi ketika terjadi gangguan sistem atau jaringan yang berada di luar kendali perusahaan. Keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir menyebabkan keterbatasan informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses *customs clearance*. Meskipun terdapat berbagai keterbatasan tersebut, perusahaan tetap berupaya memaksimalkan sumber daya yang tersedia melalui pembagian tugas, koordinasi antar bagian, komunikasi intensif dengan

importir, serta kerja sama dengan instansi terkait. Temuan ini menunjukkan bahwa PT Cahaya Moda Indonesia berusaha mengoptimalkan proses *customs clearance* meskipun menghadapi berbagai keterbatasan sumber daya.

4.3 Output Penelitian Terapan

4.3.1 Strategi Peningkatan Proses *Customs Clearance* Impor *Full Container Load* untuk Mengurangi Dampak *Dwelling Time*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di PT Cahaya Moda Indonesia, ditemukan sejumlah permasalahan dalam proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL). Strategi ini disusun secara terstruktur berdasarkan hasil temuan lapangan, didukung oleh kajian penelitian terdahulu, serta diperkaya dengan analisis peneliti, sehingga diharapkan mampu menjadi solusi yang tepat dalam mengoptimalkan proses *customs clearance* sehingga mengurangi dampak *dwelling time*.

1. Strategi Sistem atau Jaringan *Error* :

Strategi yang diusulkan peneliti ini diperkuat berdasarkan KPT penelitian Aan & Eni Tri Wahyuni (2021) mengenai solusi jika terjadi sistem atau jaringan error pada saat penginputan PIB, Pengajuan DO pelayaran, dan lain lainnya, itu harus menghubungi pihak instansi untuk segera memperbaiki sistem, apabila sistem tetap error maka pihak operasional PPJK akan menarik respon ke kantor instansi tersebut. Dengan demikian strategiyang diusulkan dari penelitian ini yaitu :

- a. Selalu mengecek portal resmi dan media sosial Bea Cukai, grup komunikasi pengguna jasa dan menghubungi petugas terkait yang tertera pada website instansi tersebut apakah ada pemberitahuan sistem *down*.

- b. Melakukan pengajuan pelayanan secara manual ke kantor pelayanan instansi ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai setempat, kantor pelayanan setempat.

2. Strategi *Human Error* Karyawan PT Cahaya Moda Indonesia :

Hal ini sejalan dengan penelitian KPT Qodri setiawan, Rousdy Setiawan Tamba, & Sukirno (2022) yang menyatakan bahwa salah satu upaya yang mengurangi hambatan pada saat proses *customs clearance* impor ialah dengan mencetak *soft file* dokumen impor yang dikirim melalui email oleh importir terlebih dahulu sebelum dilakukan proses penginputan dan juga melakukan pengecekan dua kali pada saat setelah membuat *draft* PIB. Dengan demikian, strategi yang diusulkan dari penelitian ini yaitu:

- a. Melakukan *double check* dalam penginputan *draft* PIB minimal dua orang (pembuat dan pemeriksa).
- b. Dokumen soft file yang dikirim importir melalui email perusahaan di print terlebih dahulu.

3. Strategi Keterbatasan Jumlah Karyawan dalam Pengurusan *Customs Clearance*

Terbatasnya karyawan dalam mengurus *customs clearance* terutama pada bagian dokumen menjadi salah satu faktor penghambat dikarenakan beban kerja yang tidak seimbang. Peneliti membuat usulan strategi yang diperkuat KPT oleh Sri Dwini Astuti dan Abraham Gunawan (2023) yang menyatakan bahwa perlunya penambahan jumlah karyawan pada divisi impor, seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan peningkatan kerja CV Dua Putera. Dengan demikian, strategi yang di usulkan peneliti yaitu :

- a. Menambah jumlah karyawan pada bagian dokumen untuk mendukung penanganan *shipment*, sehingga proses pekerjaan tetap berjalan optimal tanpa mengganggu jam kerja karyawan.
- b. Membuat *template* otomatis untuk surat-surat permohonan atau dokumen pendukung agar staf dokumen tidak perlu mengetik dari nol.

4. Strategi Keterlambatan Pengiriman Dokumen Oleh Importir:

Berdasarkan temuan di lapangan, hambatan keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir masih sering terjadi, usulan strategi ini didukung oleh KPT Qodri setiawan, Rousdy Setiawan Tamba, & Sukirno (2022) yang menyatakan bahwa melalui komunikasi yang intensif bisa menjadi solusi untuk hambatan ini.

Dengan demikian, strategi yang diusulkan peneliti yaitu:

- a. Membuat kesepakatan dengan importir untuk mengirimkan *softcopy* dokumen melalui *email* maksimal 3 hari sebelum kapal tiba (ETA).
- b. Keterlambatan pengiriman dokumen yang disebabkan oleh lambatnya respon dari pihak supplier dapat di atasi dengan meningkatkan komunikasi secara intensif.

5. Strategi Perubahan *Planning* Pengeluaran Kontainer Mendadak Oleh Importir :

- a. Menetapkan sistem denda jika jadwal pengeluaran kontainer mendadak dirubah dari kesepakatan jadwal yang telah dibuat diawal.
- b. Menetapkan pemberitahuan perubahan *planning* H-1 dalam batas waktu tertentu jadi tidak mendadak menginfokan di hari H.

6. Strategi *Miss* Komunikasi Antara Operasional Perusahaan dengan Mandor Truk:

Berdasarkan temuan dilapangan, permasalahan ini menjadi salah satu penghambat dalam *customs clearance* impor. Hal ini sejalan dengan penemuan penelitian KPT yang dilakukan oleh Wening Nalurita, Ja'a Nazielatu Rois Nabila, Putri Maharani Permata Puri (2025) yang menekankan pentingnya pemilihan vendor yang profesional dan komunikatif, serta perlunya monitoring secara berkala dengan *driver* untuk memastikan informasi kontainer selalu terbaru. Adapun strategi yang diusulkan diantaranya:

- a. Mencari vendor truk dengan harga yang terjangkau dan sopir yang kompetitif untuk jasa *trucking*.
- b. Mewajibkan *driver* untuk memberikan informasi secara berkala terkait posisi kontainer (*tracking*) serta segera melaporkan apabila terjadi kendala teknis di lapangan melalui grup komunikasi.

7. Strategi Gangguan Operasional di TPKS


Berdasarkan temuan dilapangan, permasalahan ini menjadi salah satu penghambat dalam *customs clearance* impor. Strategi yang diusulkan penulis terkait hal ini yaitu:

- a. Komunikasi intensif terkait kondisi operasional dengan pihak terkait.

Strategi-strategi ini diharapkan mampu menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh PT Cahaya Moda Indonesia dalam optimalisasi proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL) sebagai upaya mengurangi dampak *dwelling time*.

4.3.2 Pengembangan Standard Operational Procedure (SOP)

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, pelaksanaan kegiatan *customs clearance* impor pada PT Cahaya Moda Indonesia belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi secara formal. Proses kerja yang berlangsung selama ini masih mengacu pada kebiasaan operasional yang dilakukan secara berulang oleh karyawan. Kondisi tersebut menyebabkan belum adanya standarisasi yang jelas dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan, kesalahan dalam proses, serta hambatan operasional yang menyebabkan *dwelling time*. Penelitian ini disusun suatu SOP pengembangan sebagai upaya untuk menata alur kerja secara sistematis, mengoptimalkan proses, serta meminimalkan berbagai hambatan selama kegiatan *customs clearance* impor langsung.

	STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)	Nomor	SOP/CMI/02/26
		Dibuat	Erfina Nur Andista
	Optimalisasi Prosedur Proses <i>Customs Clearance</i> Impor FCL	Revisi	
		Tanggal Pembuatan	17/04/2026
<p>TUJUAN</p> <p>Tujuan dibuatnya pengembangan SOP ini adalah untuk memperbaiki proses <i>customs clearance</i> impor <i>Full Container Load</i> (FCL) secara optimal guna meminimalkan <i>dwelling time</i> pada divisi Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT Cahaya Moda Indonesia. SOP ini disusun untuk mengurangi faktor penyebab <i>dwelling time</i> seperti sistem atau jaringan <i>error</i>, <i>human error</i> karyawan, keterbatasan jumlah karyawan dalam kepengurusan <i>customs clearance</i>, keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir, perubahan <i>planning</i> pengeluaran kontainer yang dilakukan secara mendadak oleh pihak importir, <i>Miss</i> komunikasi antara staf operasional PT Cahaya Moda Indonesia dengan mandor sopir truk, sehingga proses menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien.</p>			
<p>RUANG LINGKUP</p> <p>Proses ini mencakup seluruh aktivitas dan pihak yang terlibat dalam proses <i>customs clearance</i> impor <i>full container load</i> di EMKL PT Cahaya Moda Indonesia, mulai dari penerimaan dokumen hingga pengeluaran kontainer dari terminal petikemas.</p>			
<p>Pengembangan SOP :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada saat penerimaan dokumen melalui email perusahaan, importir harus mengirim <i>soft file</i> dokumen tersebut maksimal 3 hari sebelum ETA kapal. 2. Selanjutnya staf dokumen mengecek ETA Kapal di web <i>vessel finder</i> dan mengeprint pdf dokumen impor tersebut dan melakukan <i>double check</i> untuk meminimalisir kesalahan pada saat penginputan data PIB. Sebaiknya pengecekan dilakukan oleh dua orang. 3. Draft PIB yang telah dibuat dikirimkan kepada importir untuk dilakukan pengecekan dan persetujuan. Setelah itu <i>sending</i> PIB ke Bea Cukai. 4. Selanjutnya staf dokumen membuat surat pendukung, saat pembuatan surat pendukung (Surat kuasa, surat peminjaman kontainer, surat permohonan pengambilan DO tanpa <i>original</i> B/L. surat kuasa pengambilan DO) sebaiknya menggunakan <i>template</i> surat yang disediakan oleh perusahaan PPJK agar dapat mempercepat pembuatannya. 5. Staf dokumen mengajukan permintaan pembayaran <i>shipping charge</i> melalui <i>website</i> INSW atau <i>website</i> pelayaran terkait. 			

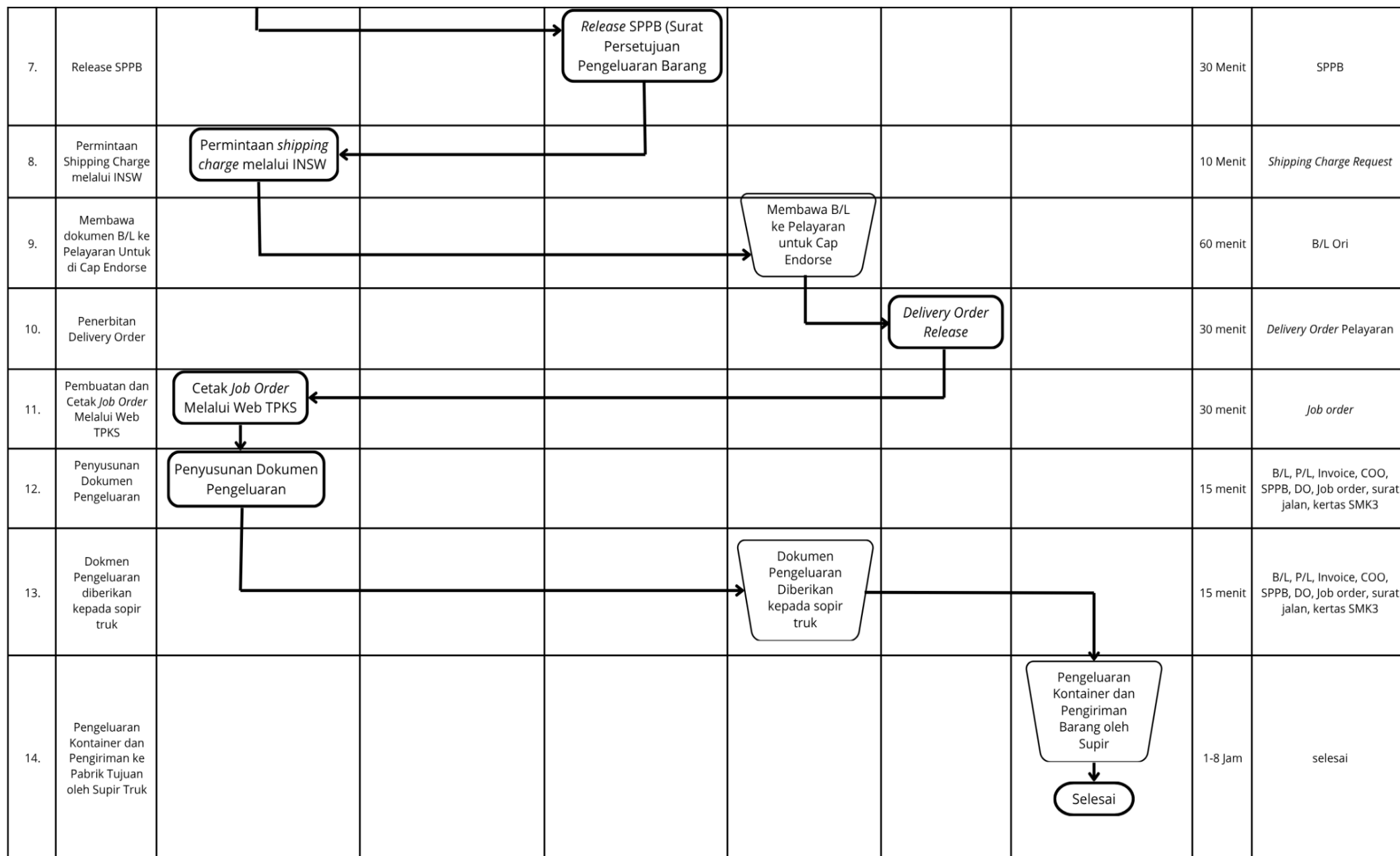
6. Jika sistem *error*, dilakukan pengecekan portal resmi, menghubungi petugas instansi/ grup pengguna jasa, dan jika diperlukan dilakukan pengajuan manual ke kantor Bea Cukai atau pelayaran.
7. Selanjutnya saat staf operasional akan melakukan pengambilan DO harus menggunakan B/L ori. Jika pada saat itu dokumen ori belum dikirim oleh importir maka harus *follow up* terkait dokumen tersebut agar segera datang ke kantor PT Cahaya Moda Indonesia.
8. Selanjutnya saat dokumen ori datang, staff opsional melakukan cap *endorse* ke kantor pelayaran dengan membawa dokumen B/L ori. Setelah itu DO pelayaran bisa terbit.
9. Setelah proses *sending* PIB ke BC, Importir harus membayar *billing* sesuai tagihan. Selanjutnya setelah melakukan pembayaran, SPPB *release*.
10. Selanjutnya staf dokumen membuat *job order* melalui *website* TPKS Pelindo. Saat pembuatan *job order*, harus berkoordinasi dengan staff operasional terkait jam pengeluarannya. Jika terjadi *error* karena *war slot*, maka harus menghubungi petugas instansi yang tertera di *website* tersebut.
11. Selanjutnya staf dokumen melakukan penyusunan dokumen pengeluaran yang terdiri dari DO Pelayaran, Surat jalan CMI biru, Kertas SMK3. DO dari pabrik Importir, Surat Jalan CMI Putih, *Job Order*.
12. Tim operasional melakukan komunikasi dengan mandor dan memberikan arahan mengenai *planning* pengeluaran serta memberikan dokumen pengeluaran untuk sopir yang akan melakukan pengeluaran.
13. Jika terjadi pengeluaran mendadak yang diminta oleh importir, importir wajib memberitahukan informasi kepada tim operasional PT Cahaya Moda H-1 sebelum hari H *planning* pengeluaran, dan juga membayar denda.
14. Sebelum dilakukannya pengeluaran, tim operasional harus membuat grup *chat* yang berisi operasional Cahaya moda, mandor, dan sopir truk. Selanjutnya sopir truk mengeluarkan kontainer dari TPKS sesuai jadwal yang telah ditetapkan, apabila terjadi *miss* komunikasi saat di TPKS, segera komunikasi melalui grup *chat* tersebut.
15. Selanjutnya sopir mengeluarkan kontainer dan mengirimkam barang impor tersebut ke pabrik tujuan importir.
16. Selanjutnya sopir melakukan pengembalian kontainer sesuai dengan Depo kontainer sesuai dengan DO pelayarannya. Setelah itu memberitahu importir bahwa *customs clearance* selesai.

Gambar 4. 5 Output Pengembangan SOP Customs Clearance Impor PT Cahaya Moda Indonesia

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan temuan yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang kepabeanan serta logistik. Penelitian ini tidak hanya menghasilkan analisis mengenai proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL), faktor-faktor penghambat, dan upaya optimalisasinya, tetapi juga menghasilkan *flowchart* prosedur *customs clearance* yang disusun berdasarkan kondisi aktual di PT Cahaya Moda Indonesia. *Flowchart* tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan operasional, membantu meningkatkan pemahaman terhadap alur proses *customs clearance*, serta mendukung upaya perusahaan dalam mengurangi dampak *dwelling time*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi perusahaan jasa kepabeanan (PPJK), akademisi, mahasiswa, dan pihak lain yang membutuhkan informasi terkait proses *customs clearance*. Adapun *flowchart* hasil penelitian tersebut disajikan pada gambar 4.6.

NO.	KEGIATAN	PIHAK					WAKTU	DOKUMEN
		IMPORTIR	STAF DOKUMEN	BEA CUKAI	STAF OPERASIONAL	SHIPPING LINE		
1.	Penerimaan Dokumen Impor	Mulai	-Bill Of Lading -Packing List -Invoice -COO					H-3 ETA Kapal B/L, P/L, Invoice, COO
2.	Cek ETA Kapal dan print soft file dokumen impor		Pengecekan ETA Kapal di Vessel Finder dan print dokumen					15 menit B/L, P/L, Invoice, COO
3.	Pembuatan draft PIB dan Konfirmasi ke importir	Konfirmasi	Pembuatan draft PIB					30 Menit Draft PIB
		Ditolak / Diterima						
4.	Pembuatan Surat Pendukung		Pembuatan Surat Pendukung					30 Menit Surat kuasa pengambilan DO, surat permohonan pengambilan DO tanpa B/L ori, surat demurrage
5.	Sending PIB ke Bea Cukai		Revisi					10 Menit PIB
6.	Setelah Sending, Importir harus membayar billing	Importir Membayar Billing						30 menit Kode Billing



Gambar 4. 6 Flowchart Output SOP

Sumber: Peneliti, 2026