

**ANALISIS PROSES *CUSTOMS CLEARANCE* EKSPOR
PRODUK OLAHAN KAYU PADA PERUSAHAAN EMKL
MENGUNAKAN METODE *ROOT CAUSE ANALYSIS* DI
PT. ARDANA SEJAHTERA ABADI SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Muhammad Malvin Fawwaz Yanand
NIM : 40011322650101

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“ Maka sesungguhnya, bersama kesulitan ada kemudahan ”

(QS. Al Insyirah : 5)

"Jangan katakan pada Allah 'aku punya masalah besar', tetapi katakan pada masalah bahwa 'aku punya Allah Yang Maha besar'."

(Ali bin Abi Thalib)

***"Tujuan sebenar-benarnya bukanlah naik ke puncak gunung, melainkan turun dengan selamat tanpa meninggalkan keburukan.
Hidup pun juga begitu"***

(Fiersa Besari)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk kedua orang tua tercinta, segenap keluarga dan saudara tersayang, serta sahabat dan semua pihak yang selalu membersamai, mendukung dan mendoakan kelancaran penulis dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Proses *Customs Clearance* Ekspor Produk Olahan Kayu Pada Perusahaan EMKL menggunakan Metode *Root Cause Analysis* di PT. Ardana Sejahtera Abadi Semarang

Nama : Muhammad Malvin Fawwaz Yanand

NIM : 40011322650101

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan dinyatakan layak untuk diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing



Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si

NIP. 197004251997021001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Proses *Customs Clearance* Ekspor Produk Olahan Kayu Pada Perusahaan EMKL menggunakan Metode *Root Cause Analysis* di PT. Ardana Sejahtera Abadi Semarang

Nama : Muhammad Malvin Fawwaz Yanand

NIM : 40011322650101

Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si
NIP. 197004251997021001


(.....)

Dosen Penguji 1:

Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M.
NIP. 199003312018072001


(.....)

Dosen Penguji 2:

Kholidin S.Kom., M.Kom
NIP. 197403122007011001


(.....)

Semarang, 18 Juni 2026

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 1. Nama | : Muhammad Malvin Fawwaz Yanand |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011322650101 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Jakarta, 27 September 2004 |
| 4. Program Studi | : Manajemen dan Administrasi Logistik |
| 5. Alamat | : Cilandak, Jakarta Selatan |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul : **“Analisis Proses *Customs Clearance* Ekspor Produk Olahan Kayu Pada Perusahaan EMKL menggunakan Metode *Root Cause Analysis* di PT. Ardana Sejahtera Abadi Semarang”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 18 Juni 2026

Pembuat pernyataan



Muhammad Malvin Fawwaz Yanand

NIM 40011322650101

ABSTRAK

PT Ardana Sejahtera Abadi sebagai perusahaan EMKL menangani 138 dari 363 *job order* ekspor produk olahan kayu sepanjang tahun 2025, namun proses *customs clearance* terhadap komoditas ini menghadapi kerumitan akibat dua lapis regulasi yang berlaku, yaitu regulasi kepabeanan umum dan persyaratan legalitas kayu. Kondisi ini membuat proses *customs clearance* rentan terhadap hambatan operasional, termasuk insiden penetapan pemeriksaan fisik dan hambatan lain yang belum teridentifikasi, sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan pengapalan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan alur proses *customs clearance* ekspor produk olahan kayu di PT Ardana Sejahtera Abadi, menganalisis faktor-faktor penghambatnya menggunakan metode *Fishbone Diagram* dengan pendekatan 6M, serta merumuskan rekomendasi perbaikan berbasis akar masalah melalui analisis *5 Why's*. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dan *Root Cause Analysis* (RCA). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tiga informan, observasi partisipatif, dan telaah dokumen perusahaan tahun 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *customs clearance* berlangsung melalui tiga fase, yaitu *pra-clearance*, pelaksanaan *clearance*, dan *pasca-clearance*. Dari 138 *job order* ekspor produk olahan kayu, sebanyak 7 kasus atau 5,07% mengalami penetapan pemeriksaan fisik oleh sistem CEISA. Analisis *Fishbone Diagram* mengidentifikasi enam kategori faktor penghambat, sementara analisis *5 Why's* mengungkap bahwa faktor *Method* dan *Man/Material* bermuara pada satu akar masalah yang sama, yaitu ketiadaan SOP tertulis yang mengatur standar verifikasi dokumen dan alur penanganan *customs clearance* secara komprehensif. Sebagai *output* terapan, penelitian ini menghasilkan Draft SOP *Customs Clearance* Ekspor Produk Olahan Kayu yang mencakup prosedur empat fase, *checklist* verifikasi dokumen wajib, dan prosedur penanganan jalur merah yang dapat diadaptasi oleh perusahaan.

Kata Kunci: *Customs Clearance*, Ekspor, Produk Olahan Kayu, EMKL, *Fishbone Diagram*, Standar Operasional Prosedur (SOP), *5 Why's*.

ABSTRACT

PT Ardana Sejahtera Abadi, an EMKL (freight forwarding) company, handled 138 of 363 export job orders for processed wood products throughout 2025. However, its customs clearance process faces complexity due to two simultaneous layers of regulation, namely general customs regulations and wood legality requirements, making it prone to operational obstacles, including physical inspection incidents and other unidentified obstacles that potentially cause shipment delays. This study aims to describe the customs clearance process flow for processed wood product exports at PT Ardana Sejahtera Abadi, analyze its inhibiting factors using the Fishbone Diagram method with the 6M approach, and formulate improvement recommendations through 5 Why's analysis. The study employs a qualitative descriptive method with Root Cause Analysis (RCA). Data were collected through in-depth interviews with three informants, participatory observation, and a review of company documents from 2025. Results show that the customs clearance process occurs in three phases: pre-clearance, clearance execution, and post-clearance. Of the 138 job orders, 7 cases or 5.07% were subjected to physical inspection by the CEISA system. The Fishbone Diagram analysis identified six categories of inhibiting factors, while the 5 Why's analysis revealed that the Method and Man/Material factors converge on the same root cause: the absence of a written SOP governing document verification and customs clearance handling. As an applied output, this study produces a Draft SOP for Customs Clearance of Processed Wood Product Exports, covering a four-phase procedure, a mandatory document verification checklist, and a physical inspection handling procedure adaptable by the company.

Keywords: *Customs Clearance, EMKL, Fishbone Diagram, Export, Processed Wood Product, Standard Operating Procedure (SOP), 5 Why's.*

KATA PENGANTAR

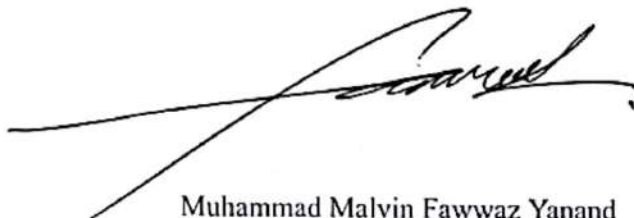
Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Faktor Penghambat *Customs Clearance* Ekspor Produk Olahan Kayu pada Perusahaan EMKL Menggunakan Metode *Fishbone Diagram* di PT Ardana Sejahtera Abadi Semarang" Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro,
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan beserta Wakil Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro,
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro,
4. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan sehingga rangkaian pelaksanaan penyusunan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar,
5. Ibu Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M. dan Bapak Kholidin S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang berharga demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

6. Seluruh Dosen Pengajar di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu sebagai dasar pengerjaan Tugas Akhir ini,
7. Pimpinan beserta seluruh karyawan PT Ardana Sejahtera Abadi, khususnya Mbak Vista, Pak Edy, dan Pak Hery, yang telah memberikan izin, waktu, dan kerja sama penuh selama pelaksanaan penelitian ini,
8. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga tersayang yang tiada henti memberikan doa, semangat, dan dukungan moral maupun materil dalam setiap langkah perjalanan penulis hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan,
9. Sahabat seperjuangan dan teman-teman Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik angkatan 2022 yang telah kebersamai selama masa perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini,
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan saran dan masukan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Semarang, 18 Juni 2026



Muhammad Malvin Fawwaz Yanand
40011322650101

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	1
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	4
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	5
ABSTRAK.....	6
<i>ABSTRACT</i>.....	7
KATA PENGANTAR.....	8
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Bagi Peneliti.....	13
1.4.2 Bagi Program Studi.....	14
1.4.3 Bagi Perusahaan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Manajemen Operasional.....	15
2.1.2 Ekspor.....	15
2.1.3 <i>Customs Clearance</i>	20
2.1.4 Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL).....	24
2.1.5 Produk Olahan Kayu.....	27
2.1.6 <i>Root Cause Analysis (RCA)</i>	31
2.1.7 <i>Fishbone Diagram</i>	33
2.1.8 <i>Five Why's Analysis (5 Why's)</i>	36
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	37
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	50

BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Pendekatan Penelitian.....	51
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian.....	52
3.3 Fenomena Penelitian.....	53
3.4 Sumber Data Penelitian.....	56
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	57
3.6 Instrumen Penelitian.....	61
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.7.1 Wawancara.....	62
3.7.2 Observasi.....	63
3.7.3 Dokumentasi.....	63
3.8 Teknik Analisis Data.....	64
3.9 Triangulasi Data.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.1 Profil Perusahaan.....	69
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	70
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	71
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab.....	71
4.1.5 Bidang Usaha Perusahaan.....	74
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	75
4.2.1 Alur Proses <i>Customs Clearance</i> Ekspor Produk Olahan Kayu di PT. Ardana Sejahtera Abadi.....	75
4.2.2 Analisis Faktor Penghambat proses <i>Customs Clearance</i> Ekspor Produk Kayu menggunakan <i>Root Cause Analysis (Fishbone & 5 Why's)</i>	84
4.2.3 Rekomendasi Penyusunan SOP proses <i>Customs Clearance</i> di PT. Ardana Sejahtera Abadi.....	111
4.3 <i>Output</i> Penelitian Terapan.....	115
BAB V PENUTUP.....	125
5.1 Penutup.....	125
5.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kontribusi Produk Kayu terhadap Ekspor Indonesia Tahun 2025.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Penanganan Ekspor Produk Kayu PT. ASA Tahun 2025.....	7
Tabel 2.1 Klasifikasi <i>HS Code</i> Produk Kayu dan Status Lartas Ekspor.....	29
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian.....	53
Tabel 3.2 Penentuan Informan Penelitian.....	60
Tabel 4.1 Rekapitulasi <i>Job Order</i> Penetapan Jalur Merah pada Tahun 2025.....	85
Tabel 4.2 Rekapitulasi Faktor Penghambat berdasarkan Kategori 6M.....	89
Tabel 4.3 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Proses <i>Customs Clearance</i>	109
Tabel 4.4 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan <i>Root Cause Analysis</i>	112
Tabel 4.5 <i>Draft</i> Rekomendasi Penyusunan SOP <i>Customs Clearance</i>	116
Tabel 4.6 Formulir <i>Checklist</i> Dokumen <i>Customs Clearance</i>	123
Tabel 4.7 Formulir <i>Checklist</i> Dokumen Fisik (<i>Hardcopy</i>) Pemeriksaan Fisik....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Ekspor (FoB) Migas & Non Migas Indonesia Tahun 2025.....	2
Gambar 2.1 <i>Fishbone Diagram</i> 6M.....	34
Gambar 2.2 <i>Five Why's Analysis</i>	36
Gambar 2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	50
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data.....	66
Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT. Ardana Sejahtera Abadi Tahun 2025.....	69
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Ardana Sejahtera Abadi Tahun 2025.....	71
Gambar 4.3 Alur Proses <i>Customs Clearance</i> Ekspor Produk Olahan Kayu.....	82
Gambar 4.4 Nota Pelayanan Ekspor Produk Kayu milik CV Aldona Furniture...	86
Gambar 4.5 <i>Fishbone Diagram</i> Faktor Penghambat <i>Customs Clearance</i> Ekspor.	89
Gambar 4.6 Analisis <i>5 Why's</i> Faktor <i>Method</i> (Ketiadaan SOP Tertulis).....	101
Gambar 4.7 Analisis <i>5 Why's</i> Faktor <i>Man/Material</i>	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	130
Lampiran 2. Hasil Uji Turnitin.....	131
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	132
Lampiran 4. Transkrip Hasil Wawancara.....	137
Lampiran 5. Hasil Triangulasi Data.....	152
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	168
Lampiran 7. Biodata Penulis.....	169