

**EFEKTIVITAS PROSES *CUSTOM CLEARANCE* SEBAGAI
UPAYA MEMINIMALKAN *DWELLING TIME* BARANG
IMPOR DI PT BINTANG SAMUDERA ANGKASA (OS LINE)
KOTA 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 : Fernando Aquero Simbolon

NIM : 40011322650077

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

2026

MOTTO

Matius 21 : 22

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.”

Filipi 4 : 6

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan Syukur.”

“Tidak ada hal besar yang pernah dicapai tanpa melalui banyak kesulitan.”

(St. Katarina dari Siena)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Kepada Tuhan Yesus Kristus,
Tugas Akhir ini penulis persembahkan sebagai ungkapan terimakasih kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta,


Ibunda Romeo Sardenta Situmorang dan Ayahanda Jaten Simbolon,
Terima kasih atas kepercayaan dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk memilih Universitas Diponegoro sebagai tempat bertumbuh, memperkaya ilmu dan pengalaman, menumbuhkan mimpi, serta melangkah lebih dekat menuju cita-cita yang diharapkan. Terimakasih atas segala perjuangan, pengorbanan, doa, kasih sayang, dukungan, cinta yang besar, dan semangat dengan tulus yang selalu diberikan kepada penulis selama menjalani masa pendidikan hingga menyelesaikan Tugas Akhir di Universitas Diponegoro Semarang.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Proses *Custom Clearance* Sebagai Upaya
Meminimalkan *Dwelling Time* Barang Impor di PT.
Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang
Nama : Fernando Aquero Simbolon
NIM : 40011322650077
Program Studi : D-IV 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. 1970042519970210001



(.....)

Dosen Penguji 1 :
Stacia Reviany Mege, S.E. M.S.M
NIP. 199107092018072001



(.....)

Dosen Penguji 2 :
Dr. Titik Djumiarti, S.Sos. M.Si.
NIP. 197009251994032001



(.....)

Semarang, 24 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 : Fernando Aquero Simbolon
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650077
3. Tempat/Tanggal Lahir : Laguboti, 19 Desember 2002
4. Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Sosor Tobu, Desa Pohan Tonga, Kab. Tapanuli Utara, Prov. Sumatera Utara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **“Efektivitas Proses *Custom Clearance* Sebagai Upaya Meminimalkan *Dwelling Time* Barang Impor di PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil 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, 2 Juni 2026

Pembuat Pernyataan,



Fernando Aquero Simbolon

NIM. 40011322650077

ABSTRAK

Proses *custom clearance* merupakan tahapan penting dalam kegiatan impor yang mencakup penerimaan, pemeriksaan dokumen, pemeriksaan fisik barang, hingga pembayaran bea masuk dan pajak impor sebelum barang dapat dikeluarkan dari kawasan pabean. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakefektifan proses *custom clearance* yang menyebabkan meningkatnya risiko *dwelling time* barang impor pada PT Bintang Samudera Angkasa (*OS Line*) Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses *custom clearance*, faktor-faktor penghambat, serta tingkat efektivitasnya sebagai upaya meminimalkan *dwelling time* barang impor. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *custom clearance* dilaksanakan melalui tujuh tahapan, mulai dari penerimaan dokumen, pengajuan PIB melalui CEISA 4.0, penentuan jalur oleh Bea Cukai, pemeriksaan fisik jalur merah, pembayaran bea masuk dan pajak impor, penerbitan SPPB, hingga pengeluaran barang. Faktor penghambat yang ditemukan meliputi ketidaksesuaian dokumen, keterlambatan dokumen dari importir, keterbatasan SDM, penetapan jalur merah, gangguan sistem CEISA, serta kondisi cuaca dan operasional pelabuhan. Berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, dan waktu, efektivitas proses *custom clearance* belum berjalan optimal. Penelitian ini menunjukkan bahwa proses *custom clearance* di perusahaan tersebut belum sepenuhnya efektif dalam meminimalkan *dwelling time* barang impor. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara, penelitian ini menghasilkan rancangan *flowchart* proses *custom clearance* barang impor dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai *output* praktis penelitian guna meminimalkan risiko *dwelling time*. Penerapan *flowchart* dan SOP tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas proses *custom clearance*, memperjelas alur kerja, meningkatkan ketepatan waktu proses pengeluaran barang impor, sehingga dapat meminimalisir risiko peningkatan *dwelling time* dan kendala operasional perusahaan.

Kata Kunci : *Custom Clearance*, Efektivitas, Impor, *Dwelling Time*

ABSTRACT

The customs clearance process is a crucial stage in import activities, encompassing receipt, document inspection, physical inspection of goods, and payment of import duties and taxes before goods can be released from the customs area. This research is motivated by the ineffectiveness of the customs clearance process, which has led to an increased risk of dwelling time for imported goods at PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) in Semarang City. This research aims to determine the customs clearance process, inhibiting factors, and its level of effectiveness in minimizing the dwelling time of imported goods. The method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the customs clearance process is carried out through seven stages, starting from document receipt, PIB submission through CEISA 4.0, route determination by Customs, red lane physical inspection, payment of import duties and taxes, issuance of SPPB, and release of goods. Inhibiting factors found include document inconsistencies, document delays from importers, limited human resources, red lane determination, CEISA system disruptions, and weather conditions and port operations. Based on quality, quantity, and time indicators, the effectiveness of the customs clearance process has not been optimal. This research shows that the company's customs clearance process is not yet fully effective in minimizing the dwelling time of imported goods. Based on the analysis and interviews, this research produced a flowchart design for the customs clearance process of imported goods and a Standard Operating Procedure (SOP) as a practical output of the research to minimize the risk of dwelling time. The implementation of the flowchart and SOP is expected to increase the effectiveness of the customs clearance process, clarify the workflow, and improve the timeliness of the import goods release process, thereby minimizing the risk of increased dwelling time and operational constraints of the company.

Keywords: *Custom Clearance, Effectiveness, Imports, Dwelling Time*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkah, Karunia dan Kebaikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Efektivitas Proses *Custom Clearance* Sebagai Upaya Meminimalkan *Dwelling Time* Barang Impor di PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang.”** Tugas akhir ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Tentunya selama penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari doa, dukungan, bantuan pihak yang menjadi dorongan dan motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharmono, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik sekaligus Dosen Penguji 2 yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam proses evaluasi tugas akhir ini.
4. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik.
5. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, nasehat, serta bimbingan secara intensif kepada penulis selama proses penyusunan Tugas akhir hingga selesai.
6. Ibu Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M selaku Dosen penguji 1 yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam proses evaluasi tugas akhir ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Tenaga Pendidik Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan kesempatan untuk meraih prestasi selama masa perkuliahan.

8. Untuk saudara/i ku tersayang, Abang Andri, Kakak Ipar Roslan , Abang Sandro, Kakak Ipar Juntri, Kakak Elwi, Abang Ipar Denny, Kakak Lusi, Kakak Yianti, Abang Ipar Aldo, Kakak Angelina, Adik Theodora, Isabella, dan Febinawaty yang senantiasa memberikan dukungan, doa, kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.
9. Bapak Budi Haryo Kuncoro selaku *Branch Manager* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang.
10. Seluruh karyawan PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang yang telah berbagi ilmu lewat informasi yang sangat berguna.
11. Kepada teman-teman yang sudah penulis anggap sebagai saudara sendiri di Kota Semarang, Abang Mega, Kakak Rini, Bang Andi dan Kakak Ririn, yang membantu dan mendoakan penulis hingga menyelesaikan tugas akhir.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2022 Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, yang selalu menjaga kebersamaan, dukungan dan selama awal perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan baik dalam aspek teori, data, maupun analisis, sehingga sangat terbuka terhadap segala saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan pada umumnya bagi pembaca,

Semarang, 2 Juni 2026
Pembuat Pernyataan,



Fernando Aquero Simbolon
NIM. 40011322650077

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	12
1.4.2 Manfaat Bagi Program Studi.....	12
1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Perdagangan Internasional.....	13
2.1.2 Impor.....	14
2.1.2.1 Jenis-Jenis Impor.....	15
2.1.2.2 Prosedur Impor.....	18
2.1.3 Kepabeanan.....	20
2.1.4 <i>Custom Clearance</i>	22
2.1.4.1 Dokumen <i>Custom Clearance</i>	23
2.1.4.2 Alur Pengurusan <i>Custom Clearance</i>	25

2.1.4.3	Instansi Terkait <i>Custom Clearance</i>	29
2.1.4.4	Indikator Proses <i>Custom Clearance</i> Yang Efektif.....	36
2.1.4.5	Faktor-Faktor Penghambat Proses Penyelesaian <i>Custom Clearance</i>	38
2.1.5	Pengertian <i>Dwelling Time</i>	41
2.1.6	Pengertian Efektivitas	48
2.1.6.1	Indikator Efektivitas.....	50
2.1.6.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	51
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	52
2.3	Alur Kerangka Penelitian	63
BAB III	METODE PENELITIAN.....	65
3.1	Pendekatan Penelitian	65
3.2	Fokus dan Lokus Penelitian	66
3.2.1	Fokus Penelitian	66
3.2.2	Lokus Penelitian.....	67
3.3	Fenomena Penelitian	67
3.4	Sumber Data Penelitian.....	69
3.4.1	Sumber Data Primer	69
3.4.2	Sumber Data Sekunder.....	70
3.5	Penentuan Informan Penelitian	70
3.6	Instrumen Penelitian.....	72
3.7	Teknik Pengumpulan Data	72
3.7.1	Wawancara	72
3.7.2	Observasi.....	73
3.7.3	Dokumentasi.....	73
3.8	Teknik Analisis Data	74
3.8.1	Pengumpulan Data	75
3.8.2	Reduksi Data	75
3.8.3	Penyajian Data.....	75
3.8.4	Penarikan Kesimpulan.....	76
3.9	Triangulasi Data	76

3.9.1	Triangulasi Sumber	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		78
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	78
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	78
4.1.2	Lokasi Perusahaan	80
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	81
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	81
4.1.5	Tugas dan Fungsi Divisi PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang	82
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	85
4.2.1	Proses <i>Custom Clearance</i> PT. Bintang Samudra Angkasa (OS Line) Kota Semarang	85
4.2.1.1	Penerimaan, Pemeriksaan dan Pengumpulan Dokumen Custom Clearance Barang Impor	86
4.2.1.2	Proses Input dan Pengajuan Pemberitahuan Barang Impor (PIB) Custom Clearance Melalui CEISA 4.0	88
4.2.1.3	Proses Penentuan Jalur Barang impor Oleh Bea Cukai	90
4.2.1.4	Alur Pemeriksaan Barang Impor	93
4.2.1.5	Pengurusan Bea Masuk dan Pajak Impor	97
4.2.1.6	Penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)	99
4.2.1.7	Pengurusan Pengeluaran Barang Impor dari Pelabuhan	102
4.2.2	Faktor Penghambat Proses <i>Custom Clearance</i> PT. Bintang Samudra Angkasa (OS Line) Kota Semarang	105
4.2.2.1	Keterlambatan Pengiriman Dokumen	105
4.2.2.2	Ketidaksesuaian Dokumen	106
4.2.2.3	Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Kurangnya Pemahaman Prosedur	108
4.2.2.4	Penetapan Jalur Merah (<i>Red Line</i>) oleh Bea Cukai	110
4.2.2.5	Kendala Pada Sistem <i>Online</i> Kepabeanan yaitu CEISA	111
4.2.2.6	Gangguan Cuaca dan Kondisi Alam	113

4.2.3	Efektivitas Proses <i>Custom Clearance</i> Sebagai Upaya Meminimalkan <i>Dwelling Time</i> Barang Impor di PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang	115
4.2.3.1	Pencapaian Target Kualitas Pada Proses <i>Custom Clearance</i> Sebagai Upaya Meminimalkan <i>Dwelling Time</i>	115
4.2.3.2	Pencapaian Target Kuantitas Pada Proses <i>Custom Clearance</i> Sebagai Upaya Meminimalkan <i>Dwelling Time</i>	117
4.2.3.3	Pencapaian Target Waktu Pada Proses <i>Custom Clearance</i> Sebagai Upaya Meminimalkan <i>Dwelling Time</i>	119
4.3	Output Penelitian.....	121
BAB V PENUTUP.....		130
5.1	Kesimpulan.....	130
5.2	Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA		134
LAMPIRAN.....		137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Alur Kerangka Penelitian.....	63
Gambar 3.1.	Teknik Analisis Data.....	74
Gambar 4.1.	Logo PT Bintang Samudera Angkasa.....	78
Gambar 4.2.	Logo Brand Ocean Sky Line (OS Line).....	79
Gambar 4.3.	Lokasi Perusahaan.....	80
Gambar 4.4.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	82
Gambar 4.5.	Alur Proses <i>Custom Clearance</i> Barang Impor.....	86
Gambar 4.6.	<i>Flowchart Custom Clearance</i> Impor	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Kendala Pengurusan Dokumen <i>Custom Clearance</i> 2022.....	4
Tabel 1.2.	Kendala Pengurusan Dokumen <i>Custom Clearance</i> 2023.....	5
Tabel 1.3.	Kendala Pengurusan Dokumen <i>Custom Clearance</i> 2024.....	6
Tabel 1.4.	Perkembangan <i>Dwelling Time</i> Indonesia Tahun 2022–2024.....	9
Tabel 2.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel 3.1.	Tabel Fenomena Penelitian.....	68
Tabel 3.2.	Penentuan Informan Penelitian.....	71
Tabel 4.1.	Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) dalam <i>Custom Clearance</i> Impor.....	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara.....	137
Lampiran 2	Hasil Triangulasi Data.....	150
Lampiran 3	Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	168
Lampiran 4	Biodata Peneliti.....	169
Lampiran 5	Surat Keterangan Izin Penelitian.....	170
Lampiran 6	Dokumentasi penelitian.....	171
Lampiran 7	Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	172