

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil PT. Andalan Pacific Samudra Semarang**

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang merupakan salah satu perusahaan ekspedisi pengiriman barang di industri. Pengalaman bertahun-tahun di bawah pimpinan Bapak Ali Chandra, telah membangun reputasi baik kepada pelanggan. Kantor pusat di Surabaya yang beralamat di Jl. Perak Barat No. 203. PT. Andalan Pacific Samudra juga mempunyai dua kantor cabang yakni di Jakarta yang beralamat di Wisma Mitra Sunter 07 Floor 706 dan yang menjadi tempat penelitian merupakan cabang di Semarang yang beralamat di Komplek Graha Suari Indah, Jl. Kepodang No.1.



**Gambar 4. 1 Logo Perusahaan**

(Sumber: PT. Andalan Pacific Samudra Semarang)

Jasa yang diberikan yakni layanan penuh mencakup angkutan laut dan udara, layanan *door to door*, distribusi, angkutan truk darat, pergudangan, dan bea cukai. Perusahaan berlokasi strategis dekat pelabuhan memudahkan penanganan pergerakan kargo keluar. Perusahaan mempunyai satu armada truk, staf operasi

berpengalaman sehingga APS menyediakan layanan logistik yang handal untuk mendukung kegiatan distribusi impor maupun ekspor. Sampai saat ini, sudah terdapat 20 perusahaan yang mempercayai dan menggunakan jasa dari PT. Andalan Pacific Samudra Semarang. Jumlah karyawan pada kantor cabang Semarang PT. Andalan Pacific Samudra sebanyak 30 karyawan.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **4.1.2.1 Visi Perusahaan**

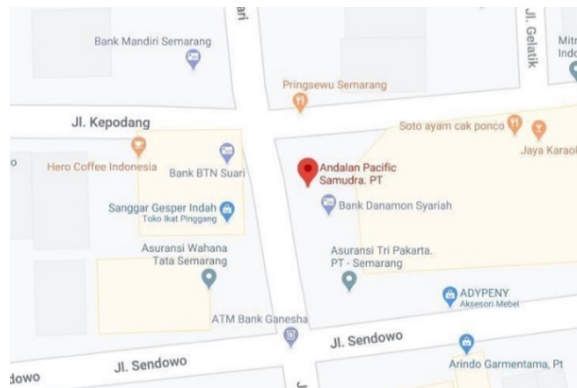
PT. Andalan Pacific Samudra Semarang memiliki visi yakni menjadi perusahaan yang mempunyai daya saing dalam bisnis ekspedisi (*freight forwarder*) dengan layanan, kepuasan, dan keamanan barang pelanggan yang menjadi tujuan utama perusahaan.

##### **4.1.2.2 Misi Perusahaan**

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang memiliki misi yakni memenuhi kebutuhan masyarakat untuk jasa layanan *forwarder* dan ekspedisi dengan layanan yang prima, tepat waktu, melalui laut mau pun darat serta memberikan *service* atau jasa yang prima dengan harga kompetitif.

#### **4.1.3 Lokasi Perusahaan**

PT. Andalan Pacific Samudra berlokasi di Kota Lama, lebih tepatnya Komplek Graha Suari Indah, Jl. Kepodang No.1, Semarang (50137). Telepon (024) 3558459 dan nomor fax (024) 3586559. Mempunyai laman website <https://www.andalan-pacific.com/>. Lokasi yang ditempati PT. Andalan Pacific Samudra merupakan tempat yang strategis karena berdekatan dengan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Hal ini memudahkan karyawan untuk proses administrasi muat barang.



**Gambar 4. 2 Peta Lokasi PT. Andalan Pacific Samudra**

(Sumber: *Google Maps*, 2026)

#### **4.1.4 Jasa yang Ditawarkan**

Jasa-jasa yang tersedia di PT. Andalan Pacific Samudra sebagai berikut:

1. *Forwarding*

Memberikan pelayanan *forwarding*, yaitu jasa pengurusan muatan yang umumnya dari pintu ke pintu. Dalam melayani, tentu PT. Andalan Pacific Samudra memiliki karyawan bersertifikasi guna memaksimalkan pelayanan.

2. Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)

Perusahaan telah mempunyai izin PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan) sehingga secara resmi dapat melakukan seluruh proses jasa kepabeanan atau *custom clearance* di pelabuhan. Perusahaan sepenuhnya menangani proses ekspor dan impor yang terlaksana dan bertanggung jawab apabila terjadi suatu kendala.

### 3. *Shipping Line*

Mempunyai beberapa kontainer yang bernama *OK Shipping* atau *Cahaya Samudra* yang beroperasi di Singapura dan berkantor pusat di Singapura. Hal ini menjadi jembatan untuk mempermudah pengiriman manca negara.

### 4. *Konsolidator*

Merupakan badan usaha yang melakukan pengumpulan (konsolidasi) barang ekspor sebelum barang-barang tersebut masuk ke kawasan pabean serta dimuat ke sarana pengangkut.

### 5. *Trucking*

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai satu unit armada truk berukuran *1x40 high cube*. Truk ini digunakan untuk kegiatan ekspor dan impor dari PT. Andalan Pacific Samudra Semarang demi kelancaran proses ekspor dan impor. Guna memaksimalkan pelayanan, PT. Andalan Pacific Samudra juga bekerjasama dengan beberapa *vendor trucking*. Salah satunya adalah PT. Kurnia Abadi yaitu sebuah perusahaan penyedia jasa penyewaan truk yang berkualitas.

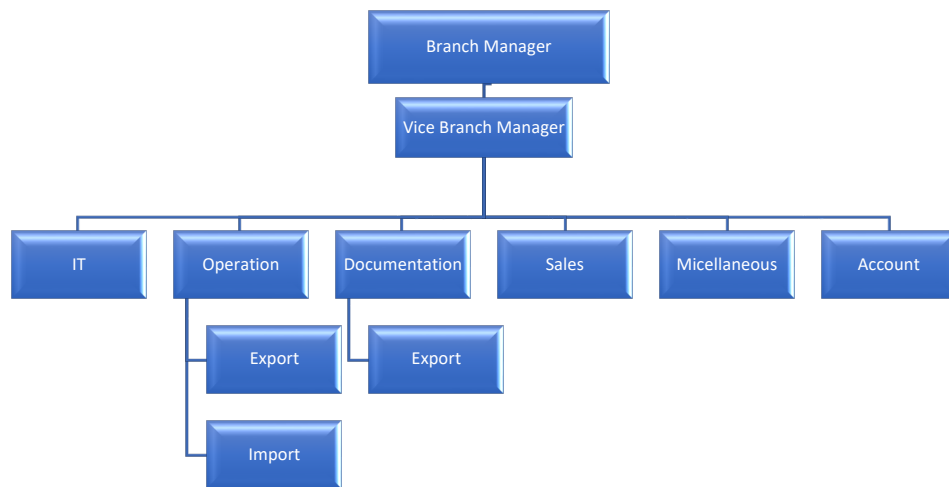
### 6. *Custom Brokerage*

PT. Andalan Pacific Samudra menyediakan pelayanan *custom brokerage*, yaitu sebuah jasa pengurusan proses administrasi kepabeanan dan pemerintah pengeluaran barang impor.

#### **4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan**

Pada umumnya, setiap perusahaan memiliki struktur organisasi. Baik perusahaan berskala kecil, menengah, hingga besar perlu adanya sebuah struktur organisasi. Penyusunan struktur organisasi adalah awal mula dalam menjalankan aktivitas organisasi, atau dapat dikatakan penyusunan struktur organisasi merupakan langkah terencana pada suatu perusahaan sehingga mampu melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan di dalamnya.

Struktur organisasi memiliki manfaat dalam menampilkan fungsi, tugas yang harus dilaksanakan, pasar, produk, geografi, atau proses sebagai panduan perusahaan, dan melayani bisnis dengan ukuran dan industri tertentu. Struktur organisasi membantu suatu organisasi atau pun perusahaan dalam menentukan hierarki kepemimpinan dan aliran informasi perusahaan. Oleh karena itu, sangat penting setiap perusahaan memiliki struktur organisasi sehingga setiap Sumber Daya Manusia (SDM) di divisi mampu menuntaskan fungsi serta tanggung jawab masing-masing guna tercapainya tujuan perusahaan. Berikut adalah struktur organisasi PT. Andalan Pacific Samudra Semarang:



**Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT. Andalan Pacific Samudra Semarang**

(Sumber: PT. Andalan Pacific Samudra Semarang, 2026)

Berdasarkan bagan organisasi di atas, pembagian tugas serta tanggungjawab tiap divisi dijelaskan di bawah ini:

*a. Branch Manager* (Kepala Cabang)

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang dipimpin oleh seorang kepala cabang yang bernama Ibu Lucia Dyah Sari L. Kepala cabang mempunyai tugas utama yaitu memimpin perusahaan serta memastikan kelancaran kinerja perusahaan. Tugas dan tanggung jawab Kepala Cabang di antara lain mengadakan perencanaan kerja, mengatur jalannya perusahaan, mengadakan pembagian tugas dalam setiap divisi, dan mengontrol pelaksanaan tugas.

*b. Vice Branch Manager* (Wakil Kepala Cabang)

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai *vice branch manager* yang bernama Ibu Farida. Wakil kepala cabang pada PT. Andalan Pacific Samudra Semarang memiliki tugas utama yakni menjadi pendamping kepala cabang guna kelancaran aktivitas perusahaan berjalan dengan lancar dan

sesuai. Tugas dan tanggung jawab wakil kepala cabang di antara lain mendampingi kepala cabang dalam mengontrol kinerja perusahaan dan mengambil keputusan untuk perencanaan perusahaan.

*c. IT (Information and Technology)*

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai seorang tenaga ahli IT yang bernama Bapak Ardian. Tugas dari staf IT ini adalah untuk memastikan seluruh alat elektronik berfungsi dengan baik. Tugas dan tanggung jawab staf IT di antara lain *maintanance* alat elektronik seperti komputer, telepon kantor, *air conditioner*, internet, dan printer, memperbaiki apabila terjadi *error* pada *system web*, *e-mail*, maupun sistem internal yang dimiliki perusahaan.

*d. Operation Export*

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai enam (6) orang yang berada di divisi operasional ekspor. Keenam orang tersebut bernama Ibu Nia Yanti, Bapak Ari Setiawan, Bapak Besar Ismoyo, Bapak Sunaryo, Bapak Imam Wahyudi, dan Bapak Dimas. Tugas utama dari operasional ekspor yakni memastikan barang ekspor sampai ke luar negeri dan mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan untuk aktivitas ekspor. Tugas dan tanggung jawab operasional ekspor di antara lain mengurus dokumen yang diperlukan untuk ekspor seperti *shipping instruction*, *delivery order*, surat keterangan asal, *bill of lading*, *cargo realese*, *invoice*, *packing list*, surat keterangan asal, *phytosanitary certificate*, nota pelayanan ekspor, pemberitahuan ekspor barang, *verified gross mass*, asuransi, dan korespondensi, membuat job order, melakukan pemeriksaan barang ekspor, mengurus pemilihan kontainer untuk

muat barang, melakukan *booking* armada truk untuk melakukan muat barang di tempat.

*e. Operation Import*

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai lima (5) orang yang berada di divisi operasional impor. Kelima orang tersebut bernama Bapak Hadi Wahyono, Mas Deni Septian, Mbak Oktavia Dwi Wardani, Bapak Padjar Swanbiyanto, dan Bapak Basuki. Tugas utama dari operasional impor yakni memastikan barang impor sampai ke dalam negeri. Tugas dan tanggung jawab operasional impor di antara lain mengurus dokumen yang diperlukan untuk impor seperti keterangan palet, pemberitahuan impor barang, surat persetujuan pengeluaran barang, *commercial invoice*, *bill of lading*, *packing list*, *certificate origin*, *phytosanitary certificate*, *delivery order*, tanda terima SSM, membuat job order, melakukan pemeriksaan barang impor, melakukan *booking* armada truk sehingga dapat melakukan bongkar di pabrik.

*f. Documentation*

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai satu orang yang berada pada divisi dokumen ini, khususnya dokumen ekspor dari pihak *forwarding*. Yang menangani pada divisi ini bernama Bapak Midi. Mempunyai tugas mengurus khususnya dokumen *bill of lading*.

*g. Sales*

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai tiga orang yang berada di divisi *sales*. Tiga orang tersebut bernama Mbak Ratna, Mbak Shafira, dan Ibu Dewi. Divisi *sales* sepenuhnya berada dalam pengawasan Ibu Farida,

selaku wakil kepala cabang serta yang menangani pelanggan pengguna jasa perusahaan. Tugas dan tanggung jawab divisi *sales* di antara lain memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan, memperkenalkan dan mempromosikan jasa kepada pelanggan, mencari order untuk perusahaan, mencatat order masuk, menemui tamu, serta menyampaikan dan mengarsip negosiasi yang dilaksanakan dengan pelanggan.

*h. Micellaneous*

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai empat orang yang berada di divisi *micellaneous*. Keempat orang tersebut bernama Bapak Utomo, Bapak Suwandi, Bu Darmi, dan Bapak Budi. Tugas utama dari divisi ini adalah membantu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh seluruh karyawan. Tugas dan tanggung jawab divisi *micellaneous* di antara lain mengambil dokumen seperti *bill of lading*, membantu pemeriksaan barang, dan membayar sejumlah tagihan ke *bank*.

*i. Account*

PT. Andalan Pacific Samudra Semarang mempunyai enam (6) orang di divisi *account*. Keenam orang tersebut bernama Mas Ardi, Ibu Marwiyah, Mbak Dyah, Mbak Reny Oktavia, Mbak Nifa, dan Mbak Emi. Mempunyai tanggung jawab untuk semua data keuangan perusahaan dan membuat dokumen pembayaran bagi para pelanggan. Tugas dan tanggung jawab divisi *account* di antara lain mengurus pembayaran *billing*, membuat *invoice debit note cre note* sesuai dengan *job sheet*, mengurus potongan pajak yang harus

dibayarkan oleh perusahaan, dan menerima pembayaran yang dibayarkan langsung di kasir.

Berdasarkan penjelasan di atas, ditunjukkan bahwa pada proses pengurusan dokumen impor, divisi *operation import* mempunyai tugas utama terhadap pengelolaan dokumen kepabeanan. Divisi ini bekerja sama dengan bagian *documentation* dan *account* untuk memastikan seluruh proses administrasi berjalan dengan lancar.

#### **4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penyusunan Tugas Akhir (TA) ini berfokus pada pembahasan mengenai upaya optimalisasi proses *custom clearance* yang melibatkan karantina tumbuhan, khususnya dalam rangka memperlancar pengeluaran barang impor. Topik ini muncul dari kenyataan bahwa proses administrasi impor cukup kompleks. Ada tahapan pemeriksaan, verifikasi dokumen, hingga koordinasi dengan instansi di luar EMKL yang harus dilalui sebelum barang benar-benar dapat diizinkan keluar dari kawasan pabean. Melalui penelitian ini, penulis mencoba menggambarkan bagaimana perusahaan penyedia jasa kepabeanan menjalankan perannya dalam proses *custom clearance*, terutama ketika barang impor harus melalui karantina tumbuhan.

Pada bab ini, data penelitian disajikan secara lebih rinci berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya pada Bab I. Informasi yang diperoleh tidak hanya bersumber dari satu metode pengumpulan data. Penulis melakukan wawancara langsung dengan beberapa informan dimana berperan dalam pengurusan dokumen impor. Selain itu, observasi lapangan juga dilakukan untuk

melihat secara langsung bagaimana kegiatan pelayanan kepabeanan berlangsung dalam praktik sehari-hari. Dari sini, gambaran mengenai kondisi aktual di lingkungan jasa pabean mulai terlihat. Penulis mampu mengamati alur kerja, memperhatikan interaksi antar pihak yang terlibat, serta memahami bagaimana prosedur administrasi dijalankan.

Guna melengkapi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi, penulis juga memanfaatkan dokumen serta berbagai bentuk dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan impor di perusahaan. Pendekatan ini membantu memastikan bahwa data yang digunakan tidak hanya berdasarkan penjelasan lisan, tetapi juga didukung oleh bukti administratif yang relevan.

Hasil dari penelitian berupa data deskriptif yang diperoleh dari ucapan informan, pengalaman informan dalam menjalankan pekerjaan, maupun perilaku yang telah diamati selama kegiatan penelitian berlangsung. Dengan kata lain, data yang dihasilkan lebih banyak berupa uraian kata kata yang menggambarkan situasi nyata di lapangan (Nasution, dalam Sugiyono 2023).

#### **4.2.1 Proses *Custom Clearance* Melalui Karantina Tumbuhan**

Berdasarkan wawancara, PT. Andalan Pacific Samudra Semarang melakukan proses *custom clearance*. Hal ini termasuk salah satu jasa yang ditawarkan, yakni sebagai pihak penyedia jasa pelayanan kepengurusan dokumen pabean. Segala administrasi bermula barang masih berada di negara asal (importir), muat kontainer, hingga sampai ke wilayah pabean Indonesia dan sampai ke tangan *costumer* dibantu oleh PT. Andalan Pacific Samudra Semarang. Berikut merupakan pernyataan informan N-1 selaku kepala cabang:

“PT. Andalan Pacific Samudra punya banyak layanan, Mba. Dari jasa pengurusan dokumen *custom clearance* baik ekspor atau pun impor, cari kontainer, membawa barang impor di penumpukan kontainer pelabuhan sampai dikirimkan ke *customer*. Sebaliknya juga barang ekspor dari gudang eksportir sampai ke pelabuhan. Kita juga ada bantu cari armada truk untuk pengiriman kontainer. Pernah kita *door to door*, jadi menawarkan jasa kita langsung dengan orang-orang.” (Hasil wawancara, tanggal 29 November 2024).

Pelayanan mengurus dokumen *custom clearance* PT. Andalan Pacific Samudra Semarang dalam kegiatan impor tersebut sesuai dengan pernyataan informan N-2 selaku Kepala Divisi Impor:

“Betul, PT. Andalan Pacific Samudra ini menyediakan jasa *custom clearance*. Apalagi pengurusan dokumen ini ada dua, lewat karantina dan tidak perlu lewat karantina. Kebetulan saya megang untuk dokumen impor barang yang tidak melalui karantina, jadi biasanya penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang Impor lebih cepat kalau memang semua dokumen sudah lengkap. Kalau melalui karantina tumbuhan memerlukan pemeriksaan lanjutan itu dokumen diurus Pak Bas.” (Hasil wawancara, tanggal 29 November 2024).

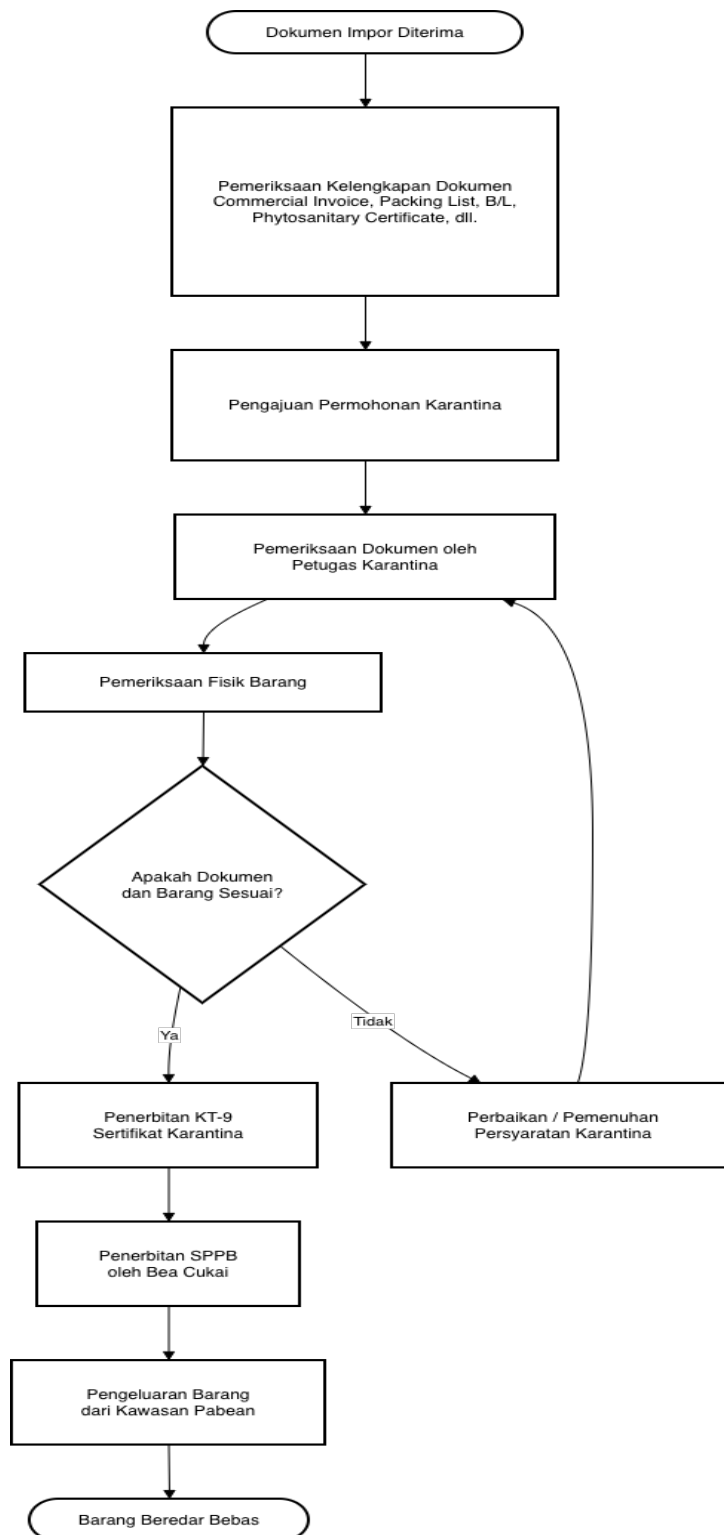
Pada pernyataan informan N-3, proses *custom clearance* di divisi impor terbagi menjadi dua, yakni tidak perlu karantina tumbuhan dan melalui karantina tumbuhan. Pegawai yang mengurus dua dokumen ini pun berbeda, sebab tahapan dalam prosesnya juga berbeda. Proses *custom clearance* yang memerlukan karantina tumbuhan terdapat tambahan prosedur dari Badan Karantina. Semakin kompleksnya proses, kepengurusan dipisah guna meminimalisir terjadinya kesalahan input data mengingat pada permintaan impor yang tinggi. Proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan dilakukan oleh PT. Andalan Pacific Samudra, hal ini sesuai dengan pernyataan informan N-3 selaku staf impor khusus mengurus dokumen *custom clearance* melalui karantina tumbuhan:

“Untuk proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan awal kelengkapan dokumen, pemeriksaan dokumen, pemeriksaan kelengkapan dokumen di karantina. Jika sudah sesuai semua dari tanggal, dari aturan sesuai, nanti bisa lanjut pengajuan karantina. Setelah itu, pemeriksaan fisik. Bila aman tidak ada serangga, berarti bisa langsung proses pengeluaran. Tapi, jika pas waktu pemeriksaan ditemukan serangga, berarti harus melakukan perlakuan fumigasi. Dari karantina itu ada melakukan pemeriksaan secara fisik, juga ada pemeriksaan laboratorium, dari mengambil sampel produk. Jadi kadang ada pemeriksaan aman, ternyata di lab pun harus tindak lanjut karena ditemukan hama. Kalau ke duanya baik, dari karantina mengeluarkan sertifikat karantina tumbuhan yakni KT-9. Setelah itu pelepasan, baru pengeluaran barang.” (Hasil wawancara, tanggal 29 November 2024).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan dokumen adalah tahap awal yang sangat menentukan kelancaran proses berikutnya. Ketidaksiharian atau ketidakiengkapan dokumen dapat menyebabkan penolakan dokumen sehingga berpengaruh juga terhadap keterlambatan untuk pengajuan permohonan karantina. Kegiatan impor tidak hanya bergantung pada kelengkapan dokumen, tetapi melibatkan tahapan pengawasan karantina yang mempunyai prosedur tersendiri.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2023 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan, proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan di PT. Andalah Pacific Samudra sudah relevan dengan regulasi. Perusahaan melakukan pelaporan dan penyerahan media pembawa OPTK berupa penyerahan dokumen baik dokumen utama maupun pendukung secara lengkap dan tepat, dokumen tersebut di antaranya dokumen *commercial invoice*, *packing list*, *packing declaration*, *bill of lading* (B/L), *Prior Notice* (PSAT), *certificate of origin* (COO), dan Surat Perintah Peminidahan Media Pembawa ke Badan Karantina. Setelah dokumen diserahkan, maka pihak Badan Karantina akan memberikan keputusan melakukan tindakan karantina sesuai dengan penemuan jenis Organisme

Pengganggu Tumbuhan Karantina. Pada perusahaan sendiri, tindakan yang sering dilaksanakan berupa pemusnahan dimana mengadakan fumigasi terhadap kontainer guna memusnahkan hama. Setelah dilakukan tindakan karantina, terdapat pemeriksaan berupa administratif dan kesesuaian dokumen oleh petugas karantina dengan hasil tidakan karantina dan uji lab mengambil dari sampel barang pemeriksaan. Pada tahap ini, sesuai dengan regulasi yang mengharuskan ada uji keamanan pangan berupa uji lab tersebut. Jika seluruh tahap telah sesuai dan dinyatakan bebas hama, Badan Karantina akan menerbitkan sertifikat KT-9 yang menyatakan kontainer sudah bebas dari hama, serta integrasi dengan Bea Cukai akan merbitkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang sehingga barang dapat keluar dari wilayah pabean. Berdasarkan temuan tersebut, di bawah ini adalah bagan proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan:



**Gambar 4. 4** Proses *Custom Clearance* Melalui Karantina Tumbuhan  
(Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2026)

Setiap tahapan dalam proses saling berkaitan, mulai dari penyerahan dokumen oleh importir, pengecekan dokumen oleh EMKL, pemeriksaan Badan Karantina hingga penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) oleh Bea dan Cukai. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan proses pengeluaran barang impor sangat dipengaruhi akurasi dokumen serta koordinasi baik antar pihak terlibat, yakni importir, EMKL, petugas karantina, serta pihak Bea Cukai.

Berdasarkan hasil temuan, penulis menyimpulkan bahwa sebenarnya PT. Andalan Pacific Samudra Semarang sudah sesuai mengikuti regulasi yang berlaku, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2023 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan. Akan tetapi, selama observasi kejadian yang timbul di lapangan tetap menunjukkan adanya suatu kendala sehingga perlu upaya peningkatan guna menimalisir hambatan yang muncul.

#### **4.2.2 Upaya Optimalisasi Proses *Customs Clearance* Melalui Karantina Tumbuhan Pada PT. Andalan Pacific Samudra Di Semarang Guna Kelancaran Pengeluaran Barang Impor**

Upaya optimalisasi proses *customs clearance* melalui karantina tumbuhan pada PT. Andalan Pacific Samudra dilakukan melalui beberapa langkah yang berfokus pada penyesuaian terhadap sistem pelayanan, peningkatan ketelitian dalam pengelolaan dokumen, serta perbaikan koordinasi dengan instansi terkait. Penyesuaian terhadap sistem menjadi penting karena proses kepabeanan dan karantina saat ini banyak bergantung pada sistem digital yang terintegrasi. Setiap perubahan sistem menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi agar proses

pengajuan dokumen tetap berjalan dengan lancar. Hal ini dinyatakan salah satu informan N-2 selaku kepala divisi impor:

“Upaya peningkatan harus mengikuti semua perubahan dan informasi yang ada di dalam sistem PIB menggunakan *Single Submission* (SSM), kemudian sering konsultasi dengan pihak SSM juga dengan pihak karantina terutama di bagian IT.” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

Di sisi lain, perusahaan juga berupaya menjalankan proses administrasi sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Ketepatan waktu dalam pengajuan dokumen menjadi faktor penting dalam kelancaran proses *customs clearance*. Apabila pengajuan dokumen mengalami keterlambatan, proses administrasi pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai juga Badan Karantina terhambat, terutama dalam proses penutupan data *manifest*. Hal tersebut disampaikan oleh informan N-2 selaku kepala cabang impor:

“Melakukan sesuai persyaratan berlaku, tepat waktu. Soalnya kalau terlambat *custom clearance* akan menghambat di Bea Cukai untuk menutup data *manifest*. Penjelasan bahwa barang ini sudah diselesaikan atau belum. Apakah kekurangan dokumen, atau bisa juga diselesaikan dengan cara lain yaitu dilelang negara.” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

Upaya lain yang dilakukan adalah meningkatkan ketelitian dalam proses pemeriksaan dokumen sebelum dilakukan pengajuan ke dalam sistem. Pemeriksaan dokumen dilakukan secara berulang untuk menghindari kesalahan penginputan data yang dapat menyebabkan dokumen ditolak oleh sistem. Dinyatakan oleh informan N-3 selaku staf khusus dokumen impor melalui karantina tumbuhan:

“Upaya kita selalu cek sebelum *submit*, dan apabila terjadi kesalahan saat proses pengajuan maka dokumen segera diperbaiki kembali agar proses dapat dilanjutkan.” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa upaya optimalisasi proses *customs clearance* melalui karantina tumbuhan dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Perusahaan telah turut berpartisipasi dan berupaya mengoptimalkan kinerja menjadi lebih baik. Penulis menyertakan hasil dari keseluruhan temuan tersebut. Pengolahan data temuan berdasarkan indikator optimalisasi menurut Wulandani, dkk. (2022), seperti yang sudah dijelaskan dalam kajian teori pada halaman 44, maka hasil temuan mengenai kinerja pada PT. Andalan Pacific Samudra Semarang sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Indikator Optimalisasi Berdasarkan Wulandani, dkk. (2022)**

No.	Indikator Optimalisasi			Temuan	Interpretasi
	Tujuan	Alternatif Keputusan	Sumber Daya yang Dibatasi		
1.	Tujuan perusahaan adalah mengikuti persyaratan yang berlaku sehingga dokumen dikirim dengan tepat waktu dan sesuai.			Perusahaan sudah mematuhi persyaratan yang berlaku. Akan tetapi, temuan menunjukkan masih adanya keterlambatan dan ketidaksesuaian dokumen dalam pengiriman dokumen.	Belum optimal karena hasil temuan tidak sesuai dengan tujuan perusahaan.
2.		Perusahaan melakukan beberapa alternatif untuk mengatasi temuan berupa keterlambatan dan ketidaksesuaian dokumen dalam proses <i>customs</i>		Pengecekan ulang dokumen sebelum submit untuk mengurangi kesalahan data, komunikasi aktif dengan pihak karantina dan bea cukai ketika terjadi kendala sistem,	Belum optimal, karena hasil keputusan masih menyebabkan keterbatasan sumber daya.

		<i>clearance</i> agar proses tetap berjalan optimal.		penggunaan sistem digital sebagai alternatif percepatan pelayanan administrasi.	
3.			Optimalisasi <i>customs clearance</i> masih menghadapi keterbatasan sumber daya yang memengaruhi efektivitas proses pengeluaran barang impor.	Pengetahuan karyawan akan pembaruan sistem <i>Single Submission</i> minim, kurangnya ketelitian dalam mengirim dokumen, kurangnya armada, kurangnya kapasitas gudang penyimpanan.	Belum optimal, karena keterbatasan sumber daya masih signifikan, berpengaruh terhadap kelancaran pengeluaran barang impor.

Dengan tabel indikator optimalisasi di atas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja di PT. Andalan Pacific Samudra belum sepenuhnya optimal. Tiga (3) dari indikator berupa tujuan, alternatif keputusan, sumber daya yang dibatasi, menunjukkan bahwa perusahaan masih tidak sesuai dengan tujuan dan ditemukan keterbatasan sehingga kinerja tidak optimal. Perusahaan sudah secara bertahap melakukan upaya optimalisasi dengan membuat keputusan alternatif seperti pengecekan ulang dokumen, komunikasi aktif, dan penggunaan sistem digital sebagai media percepatan administrasi. Akan tetapi, keputusan-keputusan tersebut mengalami keterbatasan, terbukti dengan kurangnya ketelitian karyawan dalam memasukkan data, komunikasi dengan instansi lain yang tidak *real time*, serta karyawan belum memahami sistem, hasil wawancara juga menyatakan terdapat

karyawan yang menganggap sepele dengan informasi-informasi mengenai pembaruan sistem yang telah diberikan.

Oleh sebab itu, keputusan untuk mengoptimalkan kinerja tidak hanya bergantung pada kelengkapan dokumen semata, tetapi juga pada kemampuan perusahaan dalam mengelola proses administrasi secara cermat dan responsif terhadap perubahan sistem pelayanan. Penyesuaian terhadap sistem yang terus berkembang, koordinasi aktif dengan instansi terkait, serta ketelitian dalam memeriksa dokumen sebelum pengajuan menjadi langkah optimal dalam menjaga kelancaran proses pengeluaran barang impor. Ketika tahapan tersebut dijalankan secara disiplin, tepat waktu, dan tidak mengalami keterbatasan, potensi kesalahan input data maupun keterlambatan proses administrasi mampu diminimalisir. Pada akhirnya, upaya-upaya tersebut berperan penting dalam memastikan proses *customs clearance* berjalan lebih optimal sehingga pengeluaran barang impor dari kawasan pabean dapat dilakukan dengan lancar dan tidak menghambat aktivitas distribusi maupun proses produksi pihak importir yang bergantung pada ketersediaan bahan baku impor.

#### **4.2.3 Hambatan Proses *Customs Clearance* Melalui Karantina Tumbuhan**

Penyebab hambatan yang ditemukan selama proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan timbul dari berbagai faktor. Penulis menganalisis hasil temuan berdasarkan kategori penyebab utama 6M (*man, machine, material, method, measurement, environment*) dengan hasil akhir pembuatan *Fishbone Diagram* (Ishikawa, 1960) guna memahami analisis secara mendalam. Berikut Hambatan yang dialami selama proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan:

1. *Man*

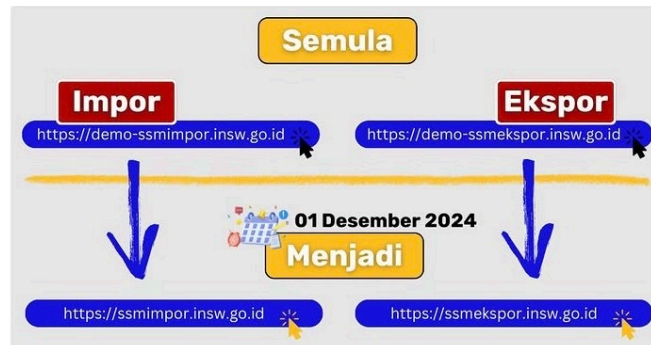
a. Pemahaman Karyawan Minim Mengenai Pembaruan *Indonesia National Single Window* (INSW)

Kendala juga kerap terjadi karena kurangnya pemahaman mengenai sistem pelayanan perizinan, dimana sistem yang dipakai rutin melakukan pembaruan. Sistem yang digunakan untuk proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan adalah *Indonesia National Single Window* (INSW) dimana sistem tersebut sudah terintegrasi antara Bea Cukai dan Badan Karantina sehingga memudahkan pelaku usaha dalam menyampaikan data dan dokumen secara terpadu melalui satu pintu (*Single Submission*). Pembaruan sering dilaksanakan guna peningkatan kualitas layanan. Saat penelitian, ditemukan kasus sistem mengalami pembaruan di Bulan November 2024, dimana karyawan memerlukan waktu untuk adaptasi dengan sistem terbaru. Adanya perubahan sistem ini mengharuskan karyawan beradaptasi. Perubahan bisa berupa penambahan prosedur baru dan peraturan baru. Masa transisi ini seringkali menjadi hambatan, karena karyawan membutuhkan waktu belajar memahami dan penyesuaian terhadap perubahan yang ada. Tidak hanya itu, ditemukan pula karyawan yang masih menganggap sepele perubahan sistem. Mengakibatkan kesalahan saat memasukkan dokumen. Hal ini dinyatakan oleh informan N-2 selaku kepala divisi impor:

Hal ini dinyatakan oleh informan N-2 selaku kepala divisi impor:

“Mulai Desember kembali ke sistem *Single Submission* (SSM). Ketika November menggunakan sistem demo SSM, untuk mengatasi perbedaan tersebut. Jadi belum masuk menu pasti.” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

“Sebetulnya pegawai setelah belajar dan beradaptasi ya menguasai, tapi ada istilahnya ‘menggampangkan’ yang bikin keliru karena cepet-cepet submit” (Hasil wawancara, 29 November 2024).



**Gambar 4. 5 Bukti Perubahan Sistem**

(Sumber: officialinsw, 2026)

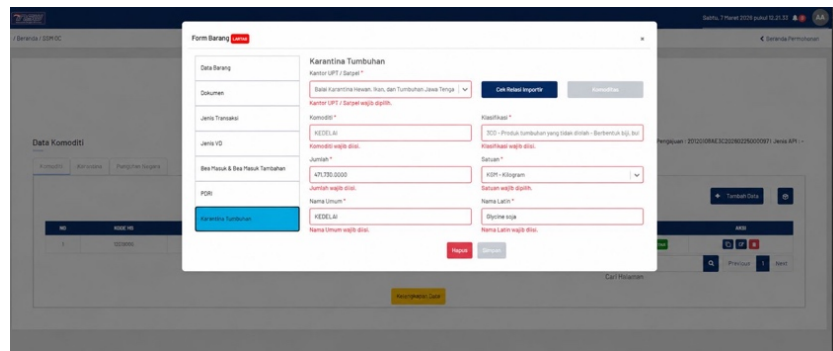
## 2. Machine

### a. Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) Error

Semakin berkembang teknologi, seluruh proses pengecekan dan pemeriksaan dokumen telah terintegrasi dalam satu sistem, bertujuan untuk mempermudah pengecekan menjadi satu pintu (*Single Submission/SSm*). Sistem yang digunakan adalah Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW). Akan tetapi, implementasi sistem ini terkadang belum terlaksana dengan optimal, sebab masih dijumpai kendala berupa kesalahan teknis dari sistem itu sendiri. Kesalahan sistem di antaranya sistem lambat, tidak dapat dibuka, dan dokumen tidak bisa tersimpan dengan sempurna. Hal ini selaras dengan penemuan kasus dimana data sudah terisi semua namun tidak dapat tersimpan, dimana sistem masih menunjukkan bila data belum terisi dan pernyataan

wawancara oleh informan N-3 selaku staf khusus dokumen impor melalui karantina tumbuhan.

“Kalau sekarang ini seringnya dari sistem karena suka ada perubahan sistem. Karena sekarang pakai web, dulu pakai aplikasi. Dulu masih aplikasi dari Bea Cukai, kalau ada kendala bisa datang ke Bea Cukai dibantu masuk data manual. Sekarang ya sudah, dari sistem harus nunggu sampai bisa.” (Hasil wawancara, tanggal 29 November 2024).



**Gambar 4. 6 Sistem INSW Error**

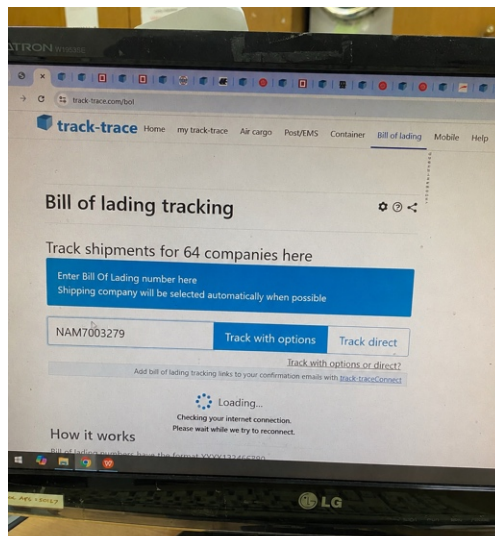
(Sumber: PT. Andalan Pacific Samudra Semarang, 2026)

b. Koneksi Internet Perusahaan Lambat

Selain dari sistem INSW yang tersedia dari instansi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Badan Karantina, kendala juga timbul dari koneksi internet dalam perusahaan yang kurang memadai. Kasus ini ditemukan ketika Penulis melaksanakan observasi partisipatif pada tanggal 28 Agustus 2024, dimana Penulis melakukan input nomor kontainer guna melacak posisi kapal di web <https://www.track-trace.com/>. Penulis tidak mendapatkan hasil lacakan, karena jaringan lambat sehingga pada layer komputer hanya menunjukkan laman web yang sama. Hal ini selaras dengan pernyataan oleh informan N-2 selaku

kepala divisi impor bahwa kendala seringkali terjadi sebab jaringan internet perusahaan tidak memadai:

“Kendala utama saat internet tidak memadai, dokumen perekaman data tidak sempurna sehingga saat submit dokumen terkendala dan ditolak. Kadang belum terkirim sempurna sudah disimpan.” (Wawancara, tanggal 29 November 2024).



**Gambar 4. 7 Koneksi Internet Lambat**

(Sumber: PT. Andalan Pacific Samudra Semarang, 2026)

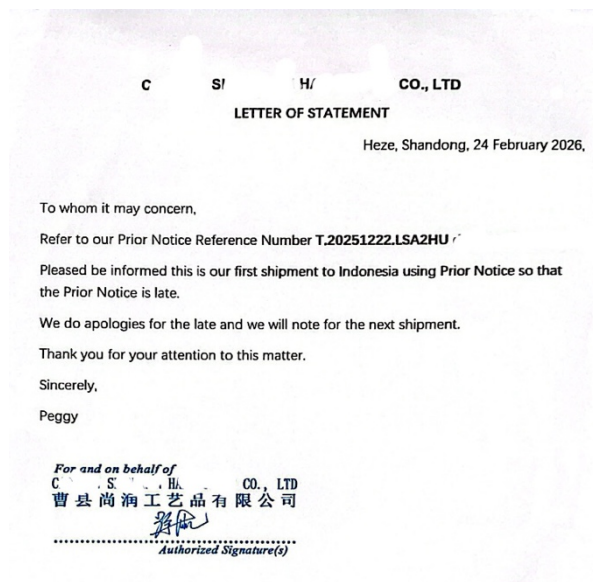
### 3. Material

#### a. Dokumen Tidak Lengkap

Hambatan bisa terjadi karena material, dimana pada *custom clearance* merupakan dokumen yang tidak lengkap. Pada penelitian, penulis menemukan kasus dari PT. CSH dengan referensi nomor T.20251222.LSA2HU mengalami kekurangan dalam penyerahan dokumen kepada pihak Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Hal ini terjadi dikarenakan importir merupakan importir baru menggunakan pelayanan jasa dari PT. Andalan Pacific Samudra sehingga belum memahami prosedur *custom clearance* yang berjalan di perusahaan dimana memerlukan

dokumen tersebut. Dengan kurangnya dokumen, pihak importir memberikan surat keterangan penyebab kekurangan dokumen serta melengkapi kekurangan tersebut. Hal ini diungkapkan oleh informan N-3 selaku staf khusus dokumen impor melalui karantina tumbuhan:

“Kemarin ini pernah, ada importir baru. Dia kurang dokumen *prior notice*. Karena masih baru menggunakan jasa kita, importir kurang paham kalau perlu dokumen itu. Jadi kita infokan kalau ada kekurangan data. Dari pihak importir akhirnya mengeluarkan surat pernyataan, menjelaskan penyebabnya lalu dilengkapi.” (Hasil wawancara, 29 November 2024).



**Gambar 4. 8 Bukti Kekurangan Dokumen**  
(Sumber: PT. Andalan Pacific Samudra Semarang, 2026)

b. Dokumen Tidak Sesuai

Hambatan dalam proses *customs clearance* melalui karantina tumbuhan tidak selalu muncul akibat dokumen yang belum lengkap. Kendala dapat berasal dari dokumen yang telah tersedia, akan tetapi belum memenuhi persyaratan yang ditetapkan atau tidak sepenuhnya sesuai dengan kondisi barang yang diimpor. Situasi seperti ini dapat

berupa perbedaan informasi antara dokumen pendukung dan data barang, kesalahan dalam pengisian dokumen, maupun dokumen yang diterbitkan eksportir tetapi belum memenuhi ketentuan administrasi yang dipersyaratkan oleh instansi terkait. Penulis menemukan kasus nomor *invoice* tidak sesuai, sehingga penulis mendata nomor tersebut menandai merah dan perlu pengecekan kembali. Beberapa dokumen tersebut mempunyai nomor invoice 90424424 dengan pelayaran CMA, 90422885 dan 90423473 dengan pelayaran MAERSK.



ETA	JO	INV	PELAYARAN
31-Aug		90424424	CMA
3-Sep		90422885	MAERSK
9-Sep		90423473	MAERSK
11-Sep		90424510	CMA

**Gambar 4. 9 Dokumen Tidak Sesuai**

(Sumber: Data PT. Andalan Pacific Samudra Semarang, 2024)

Sekilas permasalahan tersebut tampak sederhana. Namun dalam praktiknya, ketidaksesuaian dokumen sering kali menimbulkan proses verifikasi tambahan yang memerlukan waktu lebih lama. Petugas harus memastikan bahwa seluruh informasi yang tercantum benar-benar mencerminkan kondisi barang serta telah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Akibatnya, proses penyelesaian administrasi dapat tertunda

dan berpotensi menghambat kelancaran pengeluaran barang impor dari kawasan pabean.

#### 4. *Method* (Metode)

##### a. Ditemukan Hama Saat Pemeriksaan Fisik

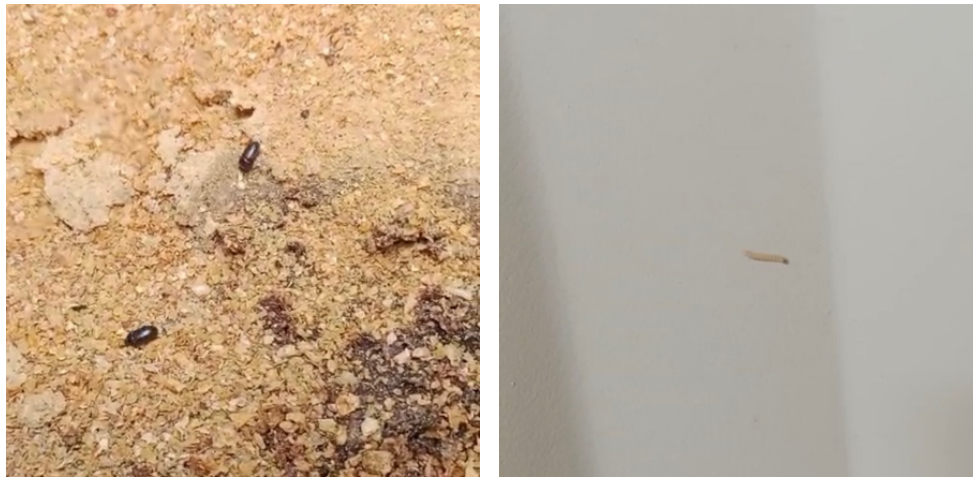
Penulis melakukan observasi partisipatif dengan pemeriksaan fisik kontainer di *seaway* karantina tumbuhan pada tanggal 21 Agustus 2024. Sewaktu pemeriksaan, pada kontainer ONEU01873645G1 milik PT. SA ditemukan hama yakni berupa kutu dan ulat. Hal ini disebabkan oleh komoditas barang merupakan tumbuhan kedelai dimana mempunyai masa simpan agar kualitas tetap bagus dan tidak terdapat papan sekat pembatas agar kedelai tidak tercerai terlalu banyak saat pemeriksaan. Hal tersebut juga menyebabkan kondisi barang di dalam kontainer rentan rusak dan dimasuki hama karena tidak memiliki papan sekat selama proses distribusi. Ditemukannya hama perlu tindakan lanjutan seperti pada alur proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan yang telah digambarkan. Tindakan lanjutan menyesuaikan dari keparahan kondisi yang terjadi di lapangan. Hal ini dinyatakan oleh Informan N-4, selaku Staf Pemeriksaan Fisik Karantina Tumbuhan:

“Misal mengandung virus-virus, Itu kan ada 3 (tiga) tindakan lanjutan karantina. Pertama fumigasi, ke dua re-ekspor, dan ketiga pemusnahan. Nanti tergantung keputusan pihak karantina Tindakan lanjutan mana yang harus dilakukan.” (Hasil wawancara, 7 Maret 2026).

Pernyataan di atas sesuai dengan pernyataan oleh informan N-2 selaku kepala divisi impor:

“Kalau sesuai aturan yang ada di karantina, kalau penemuan barang bawaan hewan atau diindisakikan menyebabkan kerusakan harus dimusnahkan dulu atau difumigasi. Apabila tidak bisa fumigasi, bisa dilakukan dengan pemusnahan. Tergantung keparahannya, bisa dimusnahkan dengan cara dibakar. Biasanya pada kulit sapi, tapi di sini tidak terlalu sering mendapat kasus itu” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

Melalui hasil pemeriksaan fisik karantina tumbuhan yang penulis sempat ikuti, adanya hama pada kontainer seperti gambar di bawah ini:



**Gambar 4. 10 Hama Kontainer**

(Sumber: PT. Andalan Pacific Samudra Semarang, 2026)

b. Tidak Mempunyai Standar Operasional Prosedur Perusahaan

Berdasarkan hasil pembahasan sub-bab proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan pada halaman 84-86, disimpulkan bahwa perusahaan telah mematuhi regulasi yang berlaku. Akan tetapi, hasil wawancara menyatakan bahwa PT. Andalan Pacific Samudra Semarang belum mempunyai Standar Operasional Perusahaan

tersendiri, sebagaimana dibuat khusus untuk berjalannya operasional.

Hal ini dinyatakan oleh Informan N-3:

“Kalau SOP kita sebenarnya hanya ikut umum, selama dokumen ada, kita ajukan, dan dokumen sesuai tidak menyalahi aturan dalam arti keterlambatan kita bisa ajukan. Kalau dari perusahaan sendiri belum ada sih”. (Hasil wawancara, 29 November 2024).

Hal ini menjadi perhatian penting. Perusahaan tidak cukup hanya mengikuti regulasi umum, sebab tidak adanya Standar Operasional Perusahaan dapat berakibat pada pelaksanaan pekerjaan yang tidak memiliki standar baku. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antar karyawan, meningkatkan risiko kesalahan dalam pengurusan dokumen, serta menghambat koordinasi selama proses berlangsung. Selain itu, perusahaan juga mengalami kesulitan dalam melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja karena tidak terdapat pedoman sebagai acuan.

## 5. *Measurement* (Pengukuran)

### a. Kurang Armada Truk Pengangkut

Hambatan bisa terjadi karena kekurangan armada truk pengangkut. Hal ini disebabkan karena PT. Andalan Pacific Samudra Semarang hanya mempunyai satu armada truk. Kebutuhan lainnya, perusahaan bekerja sama dengan pihak perusahaan truk untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan. Kurangnya armada juga bisa disebabkan karena arus impor yang ramai masuk menggunakan jasa perusahaan.

“Kita punya satu armada truk saja. Lainnya kita bekerja sama dengan pihak truk pengangkutan. Kalau arus barang lagi ramai, ya kita harus cepet-cepetan. Kadang divisi ekspor dan impor rebutan,

mana yang bisa duluan booking armada yang dapet. Atau kadang kita juga gantian, kalau sudah dipakai salah satu kita usahakan cari lain yang tersedia”. (Hasil wawancara, 29 November 2024).

Pernyataan informan N-1 didukung dengan pernyataan dari informan N-3 selaku staf impor khusus dokumen karantina.

“Ya kadang pas lagi ramai, kita terkendala cari armada truk” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

b. Kurang Kapasitas Gudang

Hambatan bisa terjadi karena keterbatasan gudang yang dimiliki *consignee*, yang menyebabkan pengangkutan kontainer dilaksanakan hari lain, bahkan bisa lebih dari seminggu setelah penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang. Tentu, hal ini bisa menyebabkan penambahan biaya penumpukan kontainer, karena kontainer tidak langsung dikeluarkan dari Gudang pelabuhan. Hal ini diungkapkan oleh informan N-3 selaku staf khusus dokumen impor melalui karantina tumbuhan:

“Kadang malah ada, dari *customer* sendiri gudangnya penuh. Jadi ya, permintaan dari *customer*. Pak, ini gudang penuh, untuk pengangkutan hari ini 20 kontainer dulu, baru besok sisanya.” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

6. *Environment* (Lingkungan)

Berdasarkan hasil wawancara, faktor *environment* atau lingkungan menjadi salah satu penyebab yang turut memengaruhi kelancaran proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan. Faktor ini berasal dari kondisi eksternal yang berada di luar kendali perusahaan sehingga sulit untuk diantisipasi maupun dikendalikan secara langsung. Dalam penelitian

ini, hambatan lingkungan yang ditemukan berkaitan dengan kondisi cuaca serta hari besar atau masa libur di negara asal barang impor.

Ditemukan kasus pada bulan Januari 2026 dimana bulan tersebut merupakan musim hujan sebagaimana curah hujan tinggi. Cuaca yang kurang mendukung dapat memengaruhi kelancaran aktivitas logistik dan transportasi. Hujan dengan intensitas tinggi, banjir, maupun kondisi perairan yang tidak memungkinkan kapal untuk segera bersandar di pelabuhan berpotensi menyebabkan keterlambatan kedatangan barang. Meskipun kejadian tersebut tidak terjadi secara terus-menerus, dampaknya tetap dapat dirasakan pada proses selanjutnya. Ketika kapal mengalami keterlambatan sandar, kegiatan bongkar muat ikut tertunda sehingga proses pemeriksaan, pengurusan dokumen, dan pelaksanaan karantina tumbuhan tidak dapat dilakukan sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan wawancara informan N-3:

“Cuaca juga bisa, kapal tidak segera sandar. Kadang bisa banjir, namun hal ini tidak sering.” (Hasil wawancara, tanggal 29 November 2026).

Selain faktor cuaca, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa hari besar di negara asal barang dapat memberikan pengaruh terhadap proses *custom clearance*. Salah satu contoh sering terjadi adalah perayaan Tahun Baru Imlek, di Tiongkok. Tahun 2026 Tahun Baru Imlek jatuh pada tanggal 17 Februari. Pada periode tersebut, banyak perusahaan, instansi, maupun eksportir menghentikan aktivitas operasionalnya dalam jangka waktu yang relatif lama dibandingkan hari libur pada umumnya. Akibatnya, proses

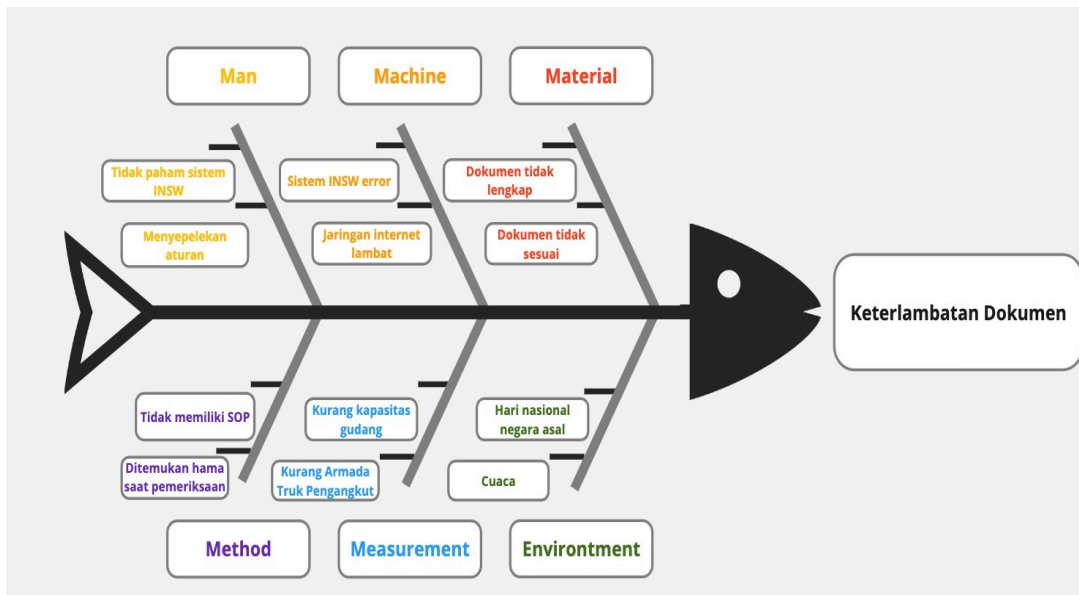
penerbitan, pengiriman, maupun penyelesaian dokumen impor menjadi lebih lambat, sedangkan dokumen-dokumen tersebut merupakan persyaratan penting yang harus dipenuhi sebelum pengajuan karantina tumbuhan dan penyelesaian administrasi kepabeanan dapat dilakukan.

Hal ini selaras dengan pernyataan wawancara dari informan N-3:

“Pernah, ini kalau benturan dengan liburan imlek. Jadi pihak dari negaranya pun libur. Di Cina itu kalau imlek liburnya bisa satu bulan, yang lain rata-rata dua minggu sehingga biasanya dari negara Cina sebelum hari besar dilangsungkan pengiriman atau diselesaikan. Jadi acara-acara hari besar di negara lain juga berpengaruh dengan pengurusan dokumen ini.” (Hasil wawancara, tanggal 29 November 2024).

Temuan ini menunjukkan bahwa faktor lingkungan tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik seperti cuaca, tetapi juga mencakup situasi eksternal yang memengaruhi rantai pasok internasional. Ketika terjadi keterlambatan kedatangan kapal atau keterlambatan penerimaan dokumen dari negara asal, waktu penyelesaian *custom clearance* cenderung bertambah. Pada akhirnya, kondisi tersebut dapat menghambat proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean dan mengurangi efisiensi kegiatan impor secara keseluruhan.

Berdasarkan 6 kategori utama penyebab timbulnya hambatan, disimpulkan bahwa hambatan tidak muncul dari satu sumber saja. Hambatan tersebut secara lengkap digambarkan melalui *Fishbone Diagram* di bawah ini:



**Gambar 4. 11 *Fishbone Diagram***

(Sumber: Data diolah Penulis, 2026)

Berdasarkan *fishbone diagram* di atas, penyebab hambatan tidak semata berkaitan dengan material yakni pemenuhan ketepatan dokumen untuk prosedur administratif. Ada aspek lain seperti sumber daya manusia yang melakukan kerja, dimana harus memiliki pemahaman mengenai penggunaan sistem INSW dan tidak menyepelkan perubahan regulasi, alat berupa web sistem terintegrasi dan jaringan internet perusahaan, metode yang tepat saat pelaksanaan seperti pemeriksaan karantina tumbuhan dan seharusnya memiliki standar operasional prosedur perusahaan tersendiri, pengukuran yang tepat mengenai armada truk maupun kapasitas Gudang yang diperlukan, di libur nasional di suatu negara.

Melalui temuan ini, penelitian menunjukkan bahwa kategori-kategori penyebab munculnya hambatan menimbulkan satu masalah utama dan sangat berpengaruh terhadap proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan guna memperlancar pengeluaran barang impor, yaitu keterlambatan dokumen. Hal ini akan berdampak pada lamanya pengeluaran barang impor dari wilayah pabean serta lonjakan biaya logistik.

#### **4.2.3.1 Integrasi Hambatan Terhadap Pengeluaran Barang Impor**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di PT. Andalan Pacific Samudra Semarang, salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan adalah ketepatan waktu dalam pengajuan dokumen pemeriksaan karantina. Pengajuan dokumen karantina sebaiknya dilakukan sebelum kapal sandar di pelabuhan agar proses pemeriksaan dapat segera dilakukan setelah kontainer diturunkan dari kapal.

Informan menjelaskan bahwa pengajuan dokumen karantina sebelum kapal sandar bertujuan untuk memperoleh Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa (SP2MB). Dokumen tersebut menjadi dasar bagi petugas pelabuhan untuk memindahkan kontainer dari kapal langsung menuju area pemeriksaan karantina di *seaway*. Hal ini diungkapkan oleh informan N-3 selaku staf impor khusus dokumen karantina tumbuhan:

“Dampaknya gerakan ekstra. Katakalah pengajuan dokumen karantina sebelum kapal sandar. Jadi kalau semisal sudah sandar, posisi sudah di *seaway*, itu nanti terkena biaya. Fungsi dari pengajuan karantina untuk pemindahan kontainer dari kapal langsung ke *seaway* pemeriksaan. Kita pengajuan akan dapat Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa (SP2MB). Jadi sebelum kapal sandar kita sudah punya ini, sudah terbit, setelah turun dari kapal kontainer akan langsung dibawa ke *seaway* pemeriksaan, kalau tidak akan masuk ke *seaway* penumpukan. Karena ini

karantina, nanti ada biaya *fork lift* lagi, alat yang mindahin ke *trucking*, di blok pemeriksaan, diturunkan lagi, kita menghindari itu.” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa pengajuan dokumen karantina yang dilakukan lebih awal dapat mengurangi pergerakan kontainer yang tidak perlu di area pelabuhan. Apabila dokumen telah selesai sebelum kapal sandar, kontainer dapat langsung diarahkan menuju area pemeriksaan karantina tanpa harus melalui proses penumpukan terlebih dahulu. Hal ini dapat menghemat waktu serta mengurangi penggunaan alat angkut di pelabuhan.

Sebaliknya, apabila pengajuan dokumen karantina mengalami keterlambatan, kontainer tidak dapat langsung menuju lokasi pemeriksaan karantina. Kontainer akan terlebih dahulu ditempatkan di area penumpukan sebelum dipindahkan kembali menuju lokasi pemeriksaan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan biaya tambahan dalam proses pengeluaran barang impor. Hal ini juga disampaikan oleh informan N-2 selaku Kepala Cabang:

“Dampak keterlambatan pengajuan karantina terhadap pengeluaran barang impor. Sebelum kapal tiba kita ajukan, nanti akan berhenti untuk pemeriksaan karantina secara otomatis dari Pelindo. Kalau kapal belum tiba, bisa kena biaya pemindahan sekitar Rp 1.000.000. bisa juga timbul biaya tambahan dua kali, karena kontainer ke *seaway* penumpukan lagi.” (Hasil wawancara, 29 November 2024).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam pengajuan dokumen karantina memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja *custom clearance*. Pengajuan dokumen yang dilakukan sebelum kapal tiba memungkinkan proses pemeriksaan karantina dapat segera dilakukan tanpa menimbulkan pergerakan kontainer tambahan di area pelabuhan.

Dengan demikian, optimalisasi proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan tidak hanya bergantung pada kelengkapan dokumen impor, tetapi juga pada manajemen waktu dalam pengajuan dokumen serta koordinasi antara pihak importir, EMKL, dan petugas karantina. Koordinasi yang baik dapat meminimalkan potensi keterlambatan serta mengurangi biaya operasional dalam proses pengeluaran barang impor.

### **4.3 Output Penelitian Terapan**

Dari penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa PT. Andalan Pacific Samudra Semarang sudah melakukan upaya optimalisasi dengan membuat alternatif keputusan berupa pengecekan ulang dokumen sebelum submit untuk mengurangi kesalahan data, komunikasi aktif dengan pihak karantina dan bea cukai ketika terjadi kendala sistem, penggunaan sistem digital sebagai alternatif percepatan pelayanan administrasi, serta memenuhi persyaratan secara umum. Akan tetapi, berdasarkan hasil temuan pada *fishbone diagram* pada bagian *method*, PT. Andalan Pacific Samudra Semarang belum mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tersendiri yang dituliskan khusus untuk keberlangsungan proses *custom clearance* melalui karantina tumbuhan di perusahaan.

Hasil bahasan dan temuan dari penelitian tersebut, penulis memberikan *output* penelitian terapan berupa rekomendasi untuk pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Andalan Pacific Samudra Semarang. Dengan ini diharapkan mampu membuat kebijakan yang berguna untuk mempercepat penanganan apabila terjadi hambatan. Pegawai juga mampu melihat tahapan secara runtut serta mematuhi instruksi yang ada di Standar Operasional Prosedur (SOP).

# SOP

*Standar Operasional Prosedur*

*“Custom Clearance Impor*

*Melalui Karantina Tumbuhan”*



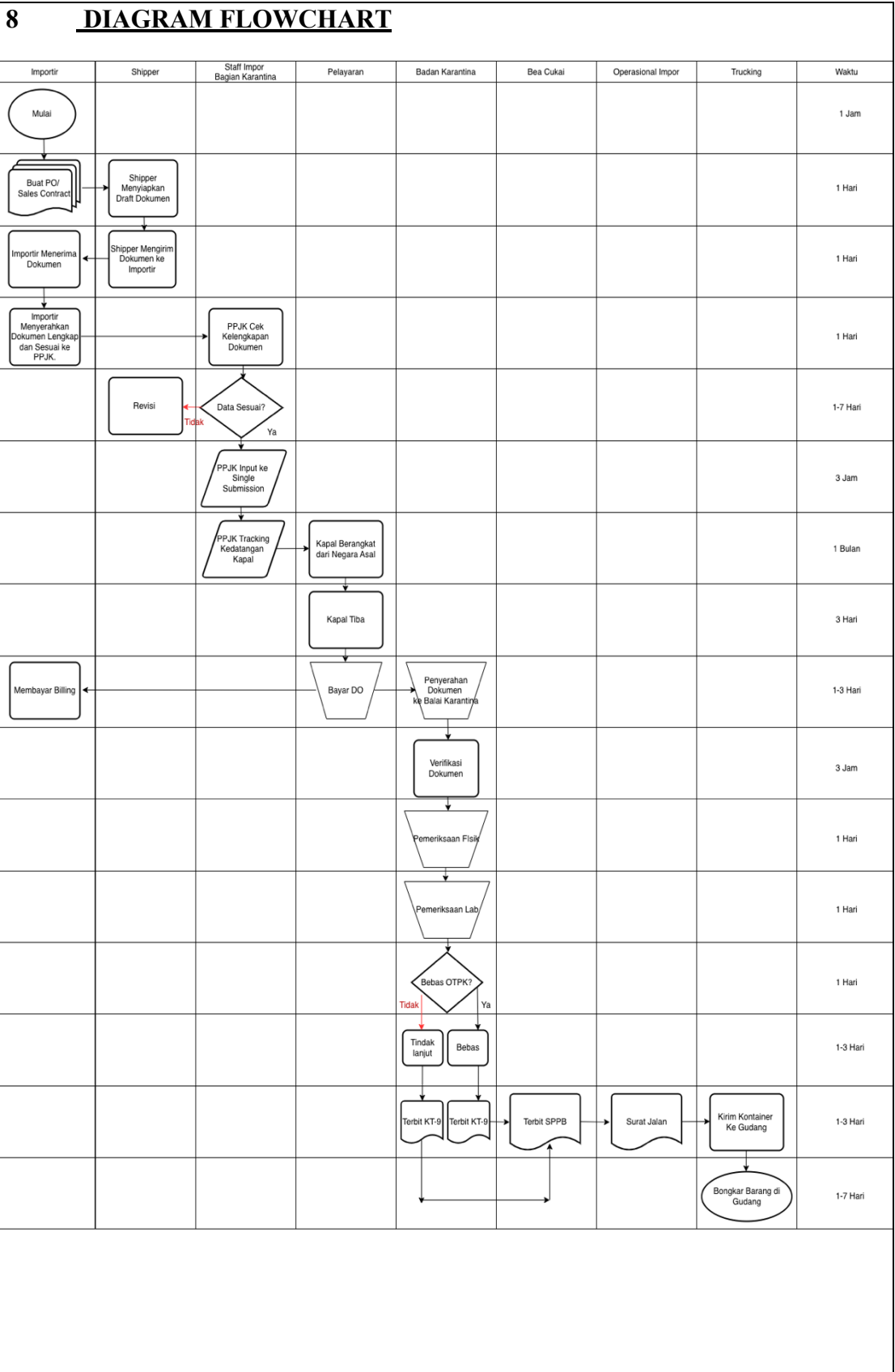
**TAHUN 2026**




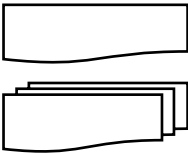
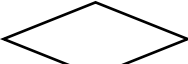
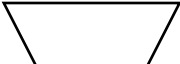

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>			Nomor	
				Revisi	
	<b>PENANGANAN PENGELUARAN BARANG IMPOR</b>			Tgl. Terbit	
				Halaman	
<b>PENGESAHAN</b>					
	<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Tanggal Berlaku</b>	
Disusun oleh :					
Diperiksa oleh:					
Disetujui oleh:					
<b>KATA PENGANTAR</b>					
<b>*Diisi oleh penyusun</b>					
<b>RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN</b>					
<b>No.</b>	<b>Tgl.</b>	<b>Hlm.</b>	<b>Uraian yang Diubah</b>	<b>Uraian Perubahan</b>	<b>Disahkan Oleh</b>
<b>1. <u>LATAR BELAKANG</u></b>					
<p>PT. Andalan Pacific Samudra Semarang telah menghadapi kendala terkait proses penanganan dokumen pabeaan barang impor yang melalui karantina tumbuhan. Dokumen-dokumen seringkali mengalami keterlambatan sehingga berpengaruh pada terhambatnya pengeluaran barang. Tidak hanya itu, akibat penumpukan kontainer bisa menambah biaya</p>					
<b>2. <u>PENGERTIAN</u></b>					
<p>Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen tertulis berisi instruksi rinci yang harus diikuti agar mampu menyelesaikan tugas secara konsisten dan efisien. SOP menjelaskan Langkah-langkah yang harus diambil dalam kegiatan tertentu untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, standar, serta regulasi yang berlaku.</p>					
<b>3. <u>MAKSUD DAN TUJUAN</u></b>					
<p>Adapun maksud dan tujuan dari SOP ini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan panduan langkah demi langkah yang jelas dan terstruktur bagi karyawan dalam menangani setiap tahapan <i>custom clearance</i> melalui karantina tumbuhan guna kelancaran pengeluaran barang impor;</li> </ol>					

<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Memastikan setiap proses dilakukan dengan cara yang sama sehingga menghasilkan kualitas layanan yang konsisten;</li> <li>c. Menjadi panduan bagi karyawan baru dan memudahkan pengawasan dalam kegiatan operasional;</li> <li>d. Memberikan peran dan posisi yang jelas untuk masing-masing anggota divisi impor;</li> <li>e. Menjelaskan keterkaitan antara satu proses kerja dengan proses kerja lainnya;</li> <li>f. Meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan proses kerja dokumen pabean barang impor tumbuhan;</li> <li>g. Membantu melakukan evaluasi terhadap setiap proses kerja.</li> </ul>
<p><b>2</b>     <b><u>RUANG LINGKUP</u></b>  Prosedur ini berlaku untuk proses pelaksanaan <i>custom clearance</i> barang impor yang melalui karantina tumbuhan, khususnya di bagian operasional impor PT. Andalan Pacific Samudra Semarang.</p>
<p><b>3</b>     <b><u>REFERENSI</u></b>  Surat Keputusan Komisararis No. .... Tahun (Disesuaikan*)</p>
<p><b>4</b>     <b><u>PELAKSANA TERKAIT</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pihak Internal: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Sales</i></li> <li>2. Operasional Impor</li> </ul> </li> <li>b. Pihak Eksternal: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Importir</li> <li>2. <i>Shipper</i></li> <li>3. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai</li> <li>4. Badan Karantina</li> <li>5. Perusahaan <i>Trucking</i></li> </ul> </li> </ul>
<p><b>5</b>     <b><u>TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1    <i>Sales</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima order impor pertama kali.</li> <li>2. Menjadi narahubung dan berkomunikasi antara importir dan <i>shipper</i>.</li> <li>3. Mengecek dokumen impor.</li> <li>4. Mengecek kesesuaian order impor dengan barang sesungguhnya.</li> </ul> </li> <li>5.2    Operasional Impor <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mengurus dokumen yang diperlukan untuk impor.</li> <li>2. Melakukan <i>sending</i> dokumen ke instansi terkait (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Balai Karantina Tumbuhan).</li> <li>3. Mengecek respon dokumen.</li> <li>4. Mengecek ETA kapal.</li> <li>5. Melakukan komunikasi dengan agen <i>shipper</i> di negara asal.</li> <li>6. Melakukan pemeriksaan fisik barang impor jika diperlukan.</li> <li>7. Mengambil <i>delivery order</i> ke pelayaran.</li> <li>8. Membuat surat jalan.</li> <li>9. Menyerahkan pelaporan dokumen impor ke bea cukai (pendok).</li> </ul> </li> </ul>

	10. Melakukan <i>booking</i> armada truk sehingga dapat melakukan bongkar di pabrik.
<b>6</b>	<p><b><u>DOKUMEN TERKAIT</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Commercial Invoice</i></li> <li>2. <i>Packing List</i></li> <li>3. <i>Packing Declaration</i></li> <li>4. <i>Bill of Lading</i> (B/L)</li> <li>5. <i>Prior Notice</i> (PSAT)</li> <li>6. <i>Phytosanitary Certificate</i></li> <li>7. <i>Certificate of Origin</i> (COO)</li> <li>8. <i>Delivery Order</i> (DO)</li> <li>9. Surat Jalan</li> <li>10. Job Order</li> <li>11. SPPB</li> </ol>
<b>7</b>	<p><b><u>PROSEDUR KERJA</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pihak importir membuat <i>purchase order</i> (PO) yang ditunjukkan kepada <i>shipper</i>.</li> <li>2. Setelah <i>shipper</i> setuju untuk mengambil PO, lalu <i>shipper</i> dan importir membuat <i>sales contract</i> sebagai dokumen/surat persetujuan antara penjual dan pembeli yang merupakan tindak lanjut dari <i>purchase order</i> yang diminta importir. Akan tetapi, PO dan <i>sales contract</i> biasanya digunakan apabila pertama kali melakukan impor. Jika sudah sering melakukan impor, hanya membutuhkan <i>proforma invoice</i>.</li> <li>3. Setelah kesepakatan terjadi, seperti nilai barang, jumlah barang, akan tiba berapa hari, kemudian <i>shipper</i> membuat <i>draft packing list</i>, <i>commercial invoice</i> (barang sudah pasti dikirim dan lengkap sesuai kondisi di kontainer), <i>packing declaration</i>, sertifikat negara asal, <i>prior notice</i>, dan <i>bill of lading</i>.</li> <li>4. Dokumen akan dikirim kepada importir untuk diperiksa kembali.</li> <li>5. Importir mengirim dokumen-dokumen impor yang dibutuhkan ke pihak PPJK sebagai perantara mengurus dokumen pabean.</li> <li>6. PPJK mengecek kelengkapan dokumen dari importir, seperti <i>packing list</i>, <i>commercial invoice</i>, <i>packing declaration</i>, sertifikat negara asal, <i>prior notice</i>, dan <i>bill of lading</i>.</li> <li>7. Jika sudah lengkap, EMKL input data ke sistem <i>Single Submission</i>. Sistem ini adalah sistem terintegasi, menggabungkan pengiriman dokumen antara dua instansi yakni Direktorat Jenderal Bea Cukai dan Badan Karantina. Jika belum sesuai, maka pihak PPJK memberi informasi ke importir untuk melakukan pembenaran data.</li> <li>8. Pada barang impor yang memerlukan karantina tumbuhan, maka Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang (SPPB) akan ditahan dan mendapat surat pemindahan untuk diperiksa.</li> <li>9. Jika semua dokumen sudah lengkap, kapal berangkat dari negara asal. PPJK menelusuri kedatangan kapal melalui <i>website shipping line</i> yang digunakan atau tertera pada <i>master BL</i> dengan cara memasukkan nomor kontainer. PPJK akan membuat estimasi perkiraan kapal agar tidak terlambat mengajukan dokumen pemeriksaan fisik karantina tumbuhan.</li> </ol>

10. Setelah kapal sampai di pelabuhan negara tujuan, maka akan terbit DO. Bagian keuangan akan menghubungi importir untuk membayar *billing* dan meneruskan pembayaran dengan mengambil DO di pelayaran agar kontainer dapat dipindahkan ke *seaway* pemeriksaan untuk diperiksa.
11. Setelah pembayaran, staf impor bagian pemeriksaan fisik karantina tumbuhan menyerahkan dokumen-dokumen secara langsung ke Badan Karantina yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No.81, Krobokan, Semarang.
12. Petugas karantina melakukan verifikasi dokumen. Jika sudah lengkap, akan dilakukan pemeriksaan fisik. Jika belum sesuai, maka akan memberikan informasi kepada PPJK untuk melakukan pembenaran.
13. Saat pemeriksaan fisik, petugas karantina melakukan pengecekan langsung terhadap kontainer komoditas impor di *seaway* pemeriksaan dan staf impor PPJK ikut serta guna memberikan laporan untuk perusahaan.
14. Jika pemeriksaan fisik ditemukan organisme pengganggu tumbuhan karantina, petugas karantina akan memutuskan untuk tindakan lanjut.
15. Setelah pemeriksaan fisik, dilakukan pemeriksaan laboratorium. Apabila pemeriksaan fisik tidak ditemukan organisme pengganggu tumbuhan karantina akan tetapi saat pemeriksaan laboratorium ditemukan, maka diperlukan pula tindakan lanjutan. Tindakan lanjutan ada tiga macam, yaitu fumigasi, reekspor, dan pemusnahan.
16. Setelah tindakan lanjutan dan kontainer terbebas dari hama, petugas karantina menerbitkan dokumen *phytosanitary certificate* dengan kode KT-9.
17. Jika pemeriksaan fisik dan pemeriksaan laboratorium tidak ditemukan organisme pengganggu tumbuhan karantina, petugas karantina menerbitkan dokumen *phytosanitary certificate* dimana dokumen tersebut mempunyai kode KT-9 menyatakan bahwa kontainer bebas hama.
18. PPJK kemudian melanjutkan proses kepabeanan dengan pengajuan pemberitahuan impor barang (PIB) kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi dan tidak terdapat kendala administrasi, akan terbit surat persetujuan pengeluaran barang (SPPB).
19. Setelah SPPB diterbitkan, barang dapat dikeluarkan dari kawasan pabean dan selanjutnya memesan armada truk untuk mengambil kontainer dari TPKS.
20. Operasional impor membuat surat jalan yang akan diserahkan kepada pihak armada truk. Surat jalan ini terdiri dari beberapa dokumen, di antaranya adalah *job order*, SPPB, DO, dan surat pengantar barang.
21. Setelah surat jalan diambil oleh pihak armada truk, maka armada menuju pelabuhan. Di pelabuhan, pihak pelabuhan akan meminta *job order* sehingga dapat mengambil kontainer, mengeluarkan, lalu menuju gudang/pabrik importir.
22. Setelah sampai di gudang/pabrik importis, pihak armada truk akan menunjukkan surat jalan yang dibuat oleh PT. Andalan Pacific Samudra, kemudian barang dibongkar dari dalam kontainer.



9 <b>DAFTAR SIMBOL</b>		
No.	Komponen	Keterangan
1.		Penghubung untuk menunjukkan arah aliran ke kegiatan berikutnya.
2.		Untuk memulai dan mengakhiri suatu prosedur.
3.		Menunjukkan kegiatan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu prosedur.
4.		Menunjukkan bahwa ada dokumen atau multi-dokumen yang terlibat.
5.		Menunjukkan pilihan atas suatu kondisi.
6.		Proses kegiatan yang dilakukan secara manual.
7.		Menunjukkan proses <i>input/output</i> .