

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *CUSTOM CLEARANCE*  
DALAM MENDUKUNG KELANCARAN ARUS BARANG  
EKSPOR PADA PT DHANA PERSADA MANUNGGAL  
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 : Athaya Isyra Salma Wijayanto

NIM :40011322650187

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

**2026**

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah: 5)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Q.S. Ar-Rum: 60)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Allah SWT atas segala rahmat, kemudahan, dan kekuatan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu, yang selalu menghadirkan doa, kasih sayang, dukungan, dan pelukan hangat yang selalu menjadi tempat pulang serta sumber semangat dalam meraih cita-cita.

## HALAMAN PENGESAHAN


Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Proses *Custom Clearance* dalam Mendukung Kelancaran Arus Barang Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal Semarang  
Nama : Athaya Isyra Salma Wijayanto  
NIM : 40011322650187  
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:

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

NIP.H.7.199003312018072001

  
(.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si

NIP. 7.196705142018082001

  
(.....)

Dosen Penguji 2:

Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M

NIP. 7.198510312018072001

  
(.....)

Semarang, 27 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 : Athaya Isyra Salma Wijayanto
2. Nomor Induk Mahasisw : 40011322650187
3. Tempat/Tanggal Lahir : Kendal, 03 Juni 2004
4. Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan  
Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas  
Diponegoro
5. Alamat: : Simbang, RT 05/RW 05, Bebengan, Boja, Kendal

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Analisis Efektivitas *Custom Clearance* dalam Mendukung Kelancaran Arus Barang Ekspor pada PT Dhana Persada Manunggal 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 sendirimelainkan 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, 19 Juni 2026

Pembuat pernyataan,



Athaya Isyra Salma Wijayanto

NIM: 40011322650187

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis masalah pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang terkait belum optimalnya proses *custom clearance* yang berdampak pada terhambatnya kelancaran arus barang ekspor. Selama periode Juli–Desember 2025, jumlah pengiriman yang melebihi target penyelesaian 48 jam lebih tinggi dibandingkan pengiriman yang selesai tepat waktu. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses *custom clearance*, efektivitasnya terhadap kelancaran arus barang ekspor, serta faktor-faktor penyebab keterlambatan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *custom clearance* telah dilaksanakan sesuai prosedur, namun efektivitasnya belum optimal. Sebanyak 57% pengiriman memerlukan waktu lebih dari 48 jam. Ketidakefektifan tersebut ditunjukkan oleh masih adanya kesalahan penginputan data yang menyebabkan dokumen *notul* dan *reject*, serta kesiapan sumber daya manusia yang belum optimal karena sebagian besar karyawan belum memiliki latar belakang pendidikan kepabeanaan dan belum mengikuti pelatihan resmi. Faktor penyebab keterlambatan meliputi kesalahan penginputan data, revisi dokumen, koordinasi antarbagian yang belum optimal, keterlambatan dokumen dan kesiapan barang dari *shipper*, serta gangguan sistem CEISA. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan koordinasi, ketelitian pengisian data, dan kompetensi sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas *custom clearance* dan kelancaran arus barang ekspor.

**Kata Kunci:** *custom clearance, efektivitas, ekspor, CEISA, koordinasi*

## ABSTRACT

*This study analyzes the suboptimal customs clearance process at PT Dhana Persada Manunggal Semarang, which has affected the smooth flow of export goods. During the period of July to December 2025, the number of export shipments exceeding the company's 48-hour completion target was higher than the number of shipments completed on time. This study aims to analyze the customs clearance process, evaluate its effectiveness in supporting the smooth flow of export goods, and identify the factors causing delays. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The data were analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the customs clearance process has been carried out in accordance with established procedures; however, its effectiveness has not yet been optimal. A total of 57% of export shipments required more than 48 hours to complete. This ineffectiveness was reflected in data entry errors that resulted in document corrections (notul) and rejections (reject), as well as inadequate human resource readiness, as most employees did not have an educational background in customs and had not received formal customs training. The main causes of delays included data entry errors, document revisions, ineffective interdepartmental coordination, late submission of documents and cargo readiness from shippers, and disruptions to the CEISA system. This study concludes that improving coordination, data entry accuracy, and human resource competence is essential to enhance the effectiveness of the customs clearance process and ensure the smooth flow of export goods.*

**Keywords:** *custom clearance, effectiveness, export, CEISA, coordination*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “ Analisis Efektivitas Proses *Custom clearance* dalam Mendukung Kelancaran Arus Barang Ekspor pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang” dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis merasa bahwa selesainya tugas akhir ini karena bimbingan, bantuan, dan dorongan dari banyak pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo 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 Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Anafil Windriya S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
5. Ibu Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir dari awal hingga akhir.

6. Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M selaku dosen penguji dan dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan
7. Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penelitian ini
8. Pimpinan dan seluruh staf PT. Dhana Persada Manunggal yang telah memberikan ilmu dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian
9. Kedua orang tua tercinta, Ibu dan Ayah yang tak pernah berhenti mendoakan, mendukung, dan menjadi kekuatan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, khususnya Shenia, Renazty, dan Ridha yang selalu mewarnai hari-hari perkuliahan dengan kebersamaan, canda, dan saling menguatkan.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan yang harus penulis perbaiki. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala bentuk masukan dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta kebaikan semua pihak yang berkenan membantu dan memberikan dukungan, mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT.

Semarang, 19 Juni 2026

  
**Athaya Isyra Salma W**  
NIM: 40011322650187

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan Penelitian.....	8
1.4    Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1    Bagi Peneliti .....	8
1.4.2    Bagi Program Studi .....	9
1.4.3    Bagi PT Dhana Persada Manunggal .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1    Kajian Teori.....	10
2.1.1    Perdagangan Internasional.....	10
2.1.2    Ekspor.....	12
2.1.4    Kepabeanaan .....	19
2.1.4.1    Fungsi Kepabeanaan .....	20
2.1.6 <i>Custom Clearance</i> .....	24
2.1.6.1    Fungsi <i>Custom Clearance</i> .....	25
2.1.6.2    Proses <i>Custom Clearance</i> .....	26
2.1.6.3    Peran <i>Custom Clearance</i> dalam Kegiatan Ekspor .....	27
2.1.4.1    Efektivitas Proses <i>Custom Clearance</i> .....	36
2.2    Kajian Penelitian Terdahulu .....	38
2.3    Alur Kerangka Penelitian.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1    Pendekatan Penelitian .....	51
3.2    Fokus dan Lokus Penelitian.....	52

3.3	Fenomena Penelitian.....	53
3.4	Sumber Data Penelitian.....	57
3.4.1	Data Primer.....	57
3.4.2	Data Sekunder .....	57
3.5	Penentuan Informan Penelitian.....	58
3.6	Instrumen Penelitian .....	59
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.8	Teknik Analisis Data.....	61
3.8.1	Pengumpulan Data.....	61
3.8.2	Reduksi Data .....	62
3.8.3	Penyajian Data.....	62
3.8.4	Penarikan Kesimpulan.....	63
3.9	Triangulasi Data.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>66</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	66
4.1.2	Profil Perusahaan.....	67
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	68
4.1.4	Layanan yang Diberikan.....	69
4.1.5	Struktur Perusahaan.....	71
4.1.6	Tugas dan Fungsi Divisi/Bagian .....	71
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	80
4.2.1	Proses <i>Custom Clearance</i> .....	80
4.2.2	Efektivitas Proses <i>Custom Clearance</i> PT Dhana Persada Manunggal .....	90
4.2.2.1	Terhadap Ketepatan Waktu.....	92
4.2.2.2	Ketelitian Pengisian Data.....	99
4.2.2.3	Kesiapan Sumber Daya Manusia .....	105
4.2.2.4	Rekapitulasi Hasil Analisis Efektivitas Proses <i>Custom Clearance</i> .....	108
4.2.3	Faktor Penyebab Keterlambatan <i>Custom Clearance</i> pada PT. Dhana Persada Manunggal .....	109
4.2.3.1	Gangguan Sistem .....	110
4.2.3.2	Kurangnya Koordinasi .....	113
4.2.3.3	Perubahan Regulasi atau Pembaruan Kepabeanan .....	115
4.2.3.4	Sumber Daya Manusia .....	116
4.3	Output Penelitian Terapan .....	119
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>124</b>
5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Saran .....	126

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>135</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian .....	54
Tabel 3. 2 Data Informan Penelitian .....	58
Tabel 4. 1 Jumlah Pengiriman Barang Ekspor .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengiriman Barang Ekspor menggunakan <i>Custom Clearance</i> di PT. Dhana Persada Manunggal Tahun 2025 .....	5
Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian .....	50
Gambar 4. 1 Logo PT. Dhana Persada Manunggal.....	67
Gambar 4. 2 Lokasi PT. Dhana Persada Manunggal Semarang .....	67
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Dhana Persada Manunggal Semarang .....	71
Gambar 4. 4 Alur Custom Clearance PT Dhana Persada Manunggal .....	85
Gambar 4. 5 Diagram Pengiriman Barang Ekspor PT. DPM .....	93
Gambar 4. 6 Tracking CEISA Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal.....	94
Gambar 4. 7 Tracking CEISA Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal.....	96
Gambar 4. 8 Nota Pembetulan Dokumen CEISA PT DPM .....	102
Gambar 4. 9 Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) PT DPM .....	103
Gambar 4. 10 Output Penelitian.....	122

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara .....	135
Lampiran 2 Triangulasi Data .....	150
Lampiran 3 Surat Keterangan Izin Penelitian .....	159
Lampiran 4 Output Penelitian .....	160
Lampiran 5 Surat Bebas Plagirisme .....	162
Lampiran 6 Biodata Peneliti.....	163
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	164