

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan**

PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) merupakan perusahaan swasta yang menjalankan kegiatan usaha pada sektor logistik dan perdagangan lintas negara *freight forwarding* dan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) melayani pengurusan jasa dokumen dan pengiriman barang kegiatan ekspor-impor di pelabuhan atau bandara. PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) telah berdiri sejak 31 Oktober 2003 dengan alamat kantor Jalan Kelengan Kebon 22G, Kelurahan Kembangsari, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah 50133.

PT. Mendoet Lintas Contena sebagai perusahaan pengurusan jasa ekspor-impor yang telah memiliki yang memiliki Surat Izin Usaha Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (SIUPEMKL) Berdasarkan PP No. 82 Tahun 1999, Perda Jateng No.14 dan No. 19 Tahun 2003 Nomor 552.1/3476/2006 yang berlaku untuk semua pelabuhan dalam wilayah Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah. Kemudian dilengkapi dengan perijinan berusaha yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB) 8120012272327. Kemudian memiliki legalitas usaha EMKL yang bersertifikasi layanan ekspor dan impor dalam kepabeanan yaitu nomor pokok perijinan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepaneanan (PPJK) No: 060100/000162/19.09.2001 yang didukung dengan ahli kepabeanan bersertifikat PPJK profesional yaitu Lu'Lu' Munawaroh.

Pada mulanya PT. Mendoet Lintas Contena dijalankan oleh empat karyawan dengan sistem dan fasilitas operasional perusahaan yang belum memadai. Sejalan dengan berkembangnya bisnis perdagangan internasional Ibu Lu'Lu' sebagai pemimpin perusahaan berdedikasi menciptakan dan mengembangkan visi dan strategi perubahan manajemen, SDM, dan teknologi. Sehingga perusahaan mengalami peningkatan kualitas dari segi material dan manajerial yang memadai sebagai menjadikan reputasi kualitas jasa perusahaan EMKL dan *Freight Forwarding* dengan reputasi baik di Kota Semarang.

Saat ini PT. Mendoet Lintas Contena dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat dalam mengembangkan jasa kepengurusan dokumen ekspor-impor dan pengiriman barang dengan menerapkan prinsip tata kelola perusahaan baik, mengikuti regulasi dan kebijakan terkini, serta berkomitmen memberikan kualitas pelayanan pendampingan klien secara sigap, komunikatif, dan informatif. Sehingga telah dipercayai banyak klien eksportir ataupun importir dalam yang melakukan aktifitas pengiriman barang baik ke dalam maupun luar negeri.

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

Adapun visi dan misi PT Mendoet Lintas Contena adalah sebagai berikut:

Visi:

Menjadikan perusahaan yang berdasarkan kekeluargaan dan kejujuran, serta berkomitmen tinggi terhadap tanggung jawab perusahaan.

Misi:

1. Menciptakan lapangan pekerjaan.

2. Melatih karyawan untuk menjadi tenaga kerja yang handal.
3. Sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan jasa ekspor dan impor dengan dengan prosedur yang mudah dan hasil yang dapat di pertanggungjawabkan.

#### 4.1.3 Makna Logo

**Gambar 4.1 Logo PT Mendoet Lintas Contena**



Sumber: Data Primer (2022)

Makna logo pada perusahaan PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco). Intepretasi kata “Melinco” sebagai akronim dari Mendoet Lintas Contena yang memiliki arti bahwa awal berdirinya perusahaan ini berlokasi di Jalan Mendut, Kota Semarang. Mengacu pada hal ini berguna sebagai ciri khas dan sejarah pendirian perusahaan ini pernah beroperasi di lokasi tersebut. Kemudian simbol berwarna oranye melambangkan gambar lambung kapal laut atau sayap pesawat udara sebagai moda transportasi pengiriman barang yang menunjukkan perusahaan beroperasi di bidang Ekspedisi Muatan Kapal Laut. Simbol berwarna biru muda melambangkan gambar gelombang air laut. Makna warna pada logo:

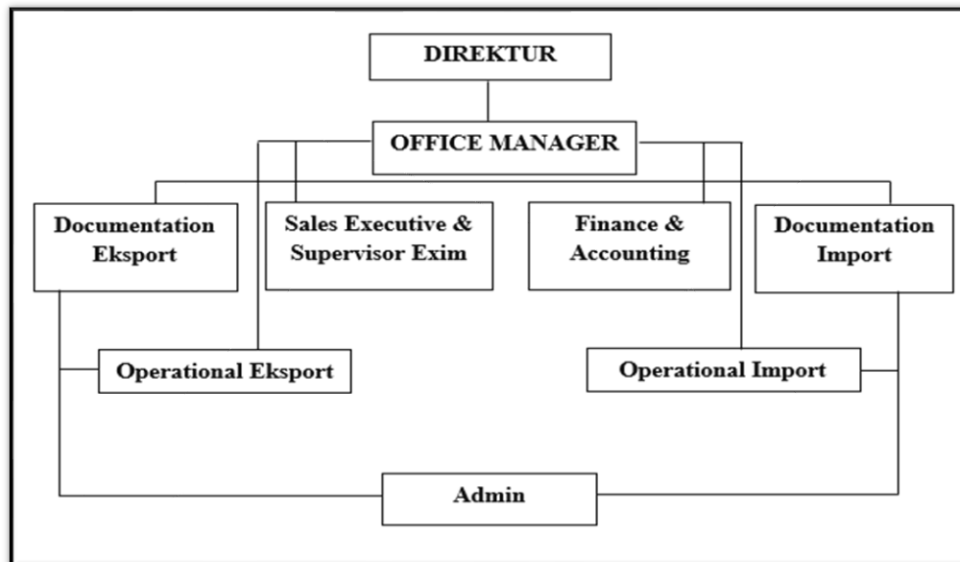
1. Warna oranye: melambangkan keyakinan, kemampuan, bisa, dan profesionalisme yang dimiliki perusahaan. Melambangkan semangat untuk

berdedikasi sebagai perusahaan EMKL yang berguna bagi eksportir dan importir. Serta melambangkan ketekunan, pantang menyerah, dan memotivasi untuk menjadi perusahaan yang terbaik.

2. Warna biru muda: melambangkan sebuah perusahaan yang memiliki izin legalitas dan menawarkan jasa logistik barang ekspor dan impor dengan melalui layanan kargo laut.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT Mendoet Lintas Contena**



Sumber: Data Primer (2022)

Lu'Lu' Munawwaroh	: Direktur
Ratna Luthfiyati	: <i>Office Manager</i>
Liliyana Kurniawati Afifah	: <i>Sales Executive dan Supervisor Exim</i>
Sri Suwarsiyati	: <i>Documentation Export</i>
Nanik Ernawaty	: <i>Documentation Import</i>
Neny Kris Inawati	: <i>Finance and Accounting</i>

Febialma Salsabila C.	: <i>Finance and Accounting</i>
Hartono Sanjaya	: <i>Operational Import</i>
Hanung Yunanto N	: <i>Operational Import</i>
Rizki Endi Zuliananta	: <i>Operational Export</i>
Azalea Novisa	: Admin

#### **4.1.5 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Divisi**

Setiap jabatan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. *Job description* dari PT. Mendoet Lintas Contena adalah sebagai berikut:

##### **A. Direktur**

- 1) Memiliki tanggung jawab dalam mengelola aspek permodalan serta penggunaan dana perusahaan.
- 2) Menyusun dan menetapkan kebijakan maupun ketentuan yang menjadi pedoman operasional perusahaan.
- 3) Melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan dan kinerja seluruh karyawan untuk memastikan tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal

##### **B. *Office Manager***

- 1) Bertanggungjawab atas laporan karyawan perusahaan.
- 2) Memeriksa laporan karyawan perusahaan.
- 3) Mengawasi kegiatan operasional lapangan terkait ekspor dan impor
- 4) Mengawasi kegiatan manjerial terkait pengurusan *custom clearence*

C. *Sales Executive & Supervisor Exim*

- 1) Membangun serta memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan baru maupun pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan.
- 2) Melaksanakan kegiatan promosi sekaligus menjaga reputasi dan citra positif perusahaan.
- 3) Menyusun strategi dan program promosi sebagai upaya meningkatkan pemasaran jasa perusahaan.
- 4) Melakukan kegiatan pencarian serta pendekatan kepada calon pelanggan yang berpotensi menggunakan layanan perusahaan.
- 5) Berpartisipasi dalam penyusunan, pengembangan, dan pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Menjaga hubungan baik dengan konsumen baru maupun retensi.

D. *Finance & Accounting*

- 1) Merencanakan anggaran satu hari
- 2) Mencatat setiap transaksi dan mencatat nota akuntansi
- 3) Mengeluarkan dana sesuai dengan perintah atasan.
- 4) Merencanakan dan mengkoordinasikan SOP keuangan dan akuntansi.
- 5) Mengontrol pelaksanaan untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan teratur

E. *Documentation Export*

- 1) Mengarahkan tugas dan pelaksanaan bagian operasional ekspor.

- 2) Bertanggungjawab atas pekerjaan ekspor barang seperti pembuatan dokumen pemberitahuan Ekspor barang dan kelengkapannya (*custom clearance*)
- 3) Mengatur dan mengawasi operasional ekspor.

F. *Documentation Import*

- 1) Mengarahkan tugas dan pelaksanaan operasional impor.
- 2) Bertanggung jawab atas pekerjaan impor barang dan proses pembuatan dokumen pemberitahuan impor barang dan kelengkapannya (*custom clearance*)
- 3) Mengatur dan mengawasi operasional impor

G. *Operational Export*

- 1) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan kepada Koordinator Ekspor sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan.
- 2) Memastikan setiap kegiatan ekspor diselesaikan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur operasional perusahaan..
- 3) Mengawasi kegiatan lapangan terkait *handling export*

H. *Operational Import*

- 1) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan kepada Koordinator impor sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan.
- 2) Memastikan setiap kegiatan impor diselesaikan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur operasional perusahaan.
- 3) Menyelesaikan pekerjaan impor dengan baik dan tepat waktu
- 4) Mengawasi kegiatan lapangan terkait *handling import*

## I. Admin

- 1) Melayani pertanyaan *customer* penerimaan dan pemrosesan dokumen atau surat masuk dan keluar secara *offline* atau *online*.
- 2) Melayani penanganan kebutuhan informasi *customer*
- 3) Membuat agenda kantor Mengurus dokumen perijinan ekspor dan impor
- 4) Mengelola atau entri data perusahaan.
- 5) Entri data *customer* terkait K3 dan neraca komoditas pada website OSS (*Online Single Submission*) dan SSm (*Single Submission*)
- 6) Menyortir dokumen ekspor, impor, surat pengantar, *invoice*, dan kwitansi serta melakukan arsip data

### 4.1.6 Aktivitas atau Kegiatan Perusahaan (*Core Business*)

PT. Mendoet Lintas Contena merupakan Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) dalam usahanya memberikan layanan pengurusan berbagai prosedur dan persyaratan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan ekspor dan impor. Pelayanan tersebut mencakup penyelesaian dokumen kepabeanan. Selain itu, EMKL juga bertanggung jawab mengurus biaya yang timbul selama proses pengangkutan, penanganan muatan di pelabuhan atau gudang, serta kewajiban asuransi (*insurance liabilities*) yang berkaitan dengan penerimaan maupun penyerahan barang kepada perusahaan pelayaran atas nama pemilik barang (Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.82/AL/305/Phb-85 Pasal 1 angka 162). Berdasarkan ketentuan tersebut, tanggung jawab utama EMKL meliputi beberapa aspek.

1. Menyelesaikan seluruh pengurusan administrasi dan dokumen ekspor impor.
2. Memenuhi kewajiban aktivitas bongkar muat di pelabuhan diselenggarakan oleh perusahaan bongkar muat sesuai dengan kebutuhan operasional dan permintaan pengguna jasa
3. Mengoordinasikan proses transportasi barang dari gudang asal menuju dermaga maupun dari area dermaga ke gudang tujuan penerima barang sebagai bagian dari rangkaian kegiatan distribusi logistik.
4. Memastikan keamanan dan keselamatan barang selama berada di gudang penyimpanan hingga seluruh proses pengurusan dokumen selesai.

#### **4.1.7 Jam Operasional Perusahaan**

Jam operasional di kantor PT. Mendoet Lintas Contena (Melinco) Semarang yaitu enam hari kerja dalam seminggu dari hari Senin-Sabtu, untuk hari kerja senin-jumat dimulai pada pukul 08.00 - 16.30 WIB, sedangkan pada hari sabtu pukul 08.00 – 14.00 WIB.

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

##### **4.2.1 Peran dan Tanggung Jawab Perusahaan jasa Ekspedisi Muatan Kapal**

##### **Laut (EMKL) PT. Mendoet Lintas Contena**

Peran dan tanggung jawab PT Mendoet Lintas Contena sebagai Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) dianalisis berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian. Analisis

difokuskan pada pelaksanaan fungsi manajemen transportasi yang meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*), dan pengendalian (*Controlling*) sesuai dengan *grand theory* Manajemen Transportasi menurut Andriansyah (2015). Mengacu pendekatan tersebut, diperoleh gambaran mengenai bagaimana perusahaan menjalankan perannya dalam mengoordinasikan kegiatan ekspor dan impor serta menjalin koordinasi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengiriman barang.

#### **A. Peranan EMKL dalam Fungsi Perencanaan (*Planning*)**

Fungsi perencanaan dalam peranan dan tanggung jawab EMKL diawali dengan menerima *purchase order* atau instruksi pengiriman dari pelanggan, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan *job order*, pemesanan ruang kapal (*booking space*), penentuan jadwal pengiriman, serta perencanaan kebutuhan kontainer. Kegiatan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya yang diperlukan tersedia sebelum proses pengiriman dilaksanakan.

Informan A-1 (Staf Dokumentasi Ekspor tanggal 20 Mei 2026) (staf dokumentasi ekspor tanggal 20 Mei 2026) menjelaskan:

“EMKL melayani eksportir dalam pengurusan dokumen ekspor, *booking* kapal, koordinasi dengan pelayaran, serta memastikan barang dapat dimuat sesuai jadwal kapal. Kegiatan tersebut dimulai dengan *purchase order* dan melampirkan administrasi dan pengiriman *shipping instruction*. Kemudian melakukan perencanaan kapan ingin pengkonsepkan PEB, perencanaan penggunaan depo dan tipe kontainer sesuai invoice, dan pemilihan mau pakai kontainer berapa, ukuran berapa, tujuan negara mana, sama jadwal kapal yang tersedia.”

Informan A-4 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026) menambahkan:

“Awal pelanggan sudah kontak dan melakukan *purchase order* yang artinya setuju menggunakan layanan kami dengan mengirimkan baik lewat email atau pos yang berisikan *invoice*, *delivery order*, dan *packing list*. Sehingga nanti tim operator lapangan impor merencanakan pergi ke depo dengan tujuan mengambil empty cont untuk pengangkutannya, dan merencanakan vendor mana yang tepat sesuai dengan permintaan pelanggan”

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 20 Mei 2026) menambahkan:

“Operasional ekspor setelah menerima *purchase order* dengan yang telah dikirimkan *consignee* melalui email, melakukan perencanaan pemilihan depo kontainer, merencanakan menggunakan kontainer sesuai *grade dan jenis barang* spesialis khusus jadi bisa berandai dimana tau depo cont nya”

Berdasarkan hasil wawancara, sejalan dengan teori manajemen transportasi yang dikemukakan oleh Andriansyah (2015), yang menjelaskan bahwa perencanaan merupakan proses menentukan tujuan, menyusun langkah kerja, dan mengalokasikan sumber daya agar kegiatan transportasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Perencanaan yang dilakukan PT Mendoet Lintas Contena menunjukkan adanya upaya perusahaan untuk mengantisipasi berbagai kebutuhan operasional sebelum pengiriman dilaksanakan.

Temuan tersebut juga mendukung pendapat Christopher (2022) bahwa perencanaan merupakan fungsi dasar manajemen yang menentukan tindakan yang akan dilakukan pada masa mendatang dengan tujuan penyediaan produk menuju lokasi sesuai tujuan dalam jangka waktu yang dibutuhkan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, penerimaan instruksi pengiriman dari pelanggan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, penyusunan *Job Order*,

penentuan jadwal pengiriman, pemesanan ruang kapal (*booking space*), serta persiapan kontainer dan armada pendukung sebagai instrumen penting yang digunakan perusahaan untuk menterjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam kegiatan operasional yang terstruktur dan menjadi dasar dalam mengoordinasikan seluruh aktivitas operasional sehingga proses pengiriman barang dapat berjalan secara terarah dan meminimalkan potensi hambatan.

### **B. Peranan EMKL dalam Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)**

Fungsi pengorganisasian merupakan tahapan yang berfokus pada pengaturan sumber daya, pembagian tugas, penetapan tanggung jawab, serta koordinasi antarbagian agar seluruh kegiatan operasional PT Mendoet Lintas Contena. Temuan memperlihatkan bahwa perusahaan melakukan koordinasi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan ekspor dan impor. Perusahaan berkomunikasi secara aktif dengan eksportir, importir, perusahaan pelayaran, perusahaan *trucking*, depo kontainer, terminal peti kemas, Bea Cukai, dan instansi lainnya untuk memastikan proses pengiriman berjalan sesuai jadwal. Selain itu dari sisi pihak non pengangkut dan pengangkut, dari sisi perusahaan menerapkan pembagian tugas yang jelas antara bagian dokumentasi ekspor dan impor dan operasional lapangannya. Hasil observasi menunjukkan bahwa admin perusahaan akan menerima order di telaah oleh manajer operasional kemudian di berikan kepada divisi dokumen, Setiap bagian organisasi memiliki tanggung jawab yang berbeda, namun tetap saling berkoordinasi dalam mendukung kelancaran proses pengiriman barang.

Informan A-1 (Staf Dokumentasi Ekspor tanggal 20 Mei 2026) menjelaskan:

"Koordinasi antar bagian staf melalui grup WhatsApp atau saat berada di kantor pelaporan secara langsung oleh direktur dan manajer operasional, dan memastikan *job desk* terpenuhi tetapi selalui mengawasi."

Informan A-4 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026) selaku Operasional Impor menyatakan:

"Dokumentasi mengurus dokumen sedangkan operasional menangani Kegiatan lapangan secara langsung dan fisik."

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 20 Mei 2026) selaku Operasional Ekspor menambahkan:

"Dokumentasi ekspor akan langsung mendapatkan instruksi untuk *order* kontainer dan pemilihan moda. Selain itu tetap koordinasi kepada operasional impor jika terjadi kendala seperti pemilihan vendor *truck* yang tersedia. Karena setiap operasional punya pilihan vendor masing-masing."

Berdasarkan hasil wawancara sejalan dengan pemaparan Andriansyah (2015), pengorganisasian dalam transportasi mencakup pengaturan sumber daya manusia, sarana transportasi, fasilitas pendukung, dan hubungan kerja antar pihak yang terlibat. Dalam pengorganisasian dari sisi perusahaan terjadi pengaturan *job desk* karyawan agar setelah perencanaan, tahapan pengaturan ini akan memperjelas tugas dan tanggung jawab karyawan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Skiba dan Karaś (2021), yang menjelaskan bahwa *freight forwarder modern* tidak hanya berperan sebagai perantara pengiriman barang, tetapi juga sebagai integrator logistik yang menghubungkan berbagai pihak dalam rantai pasok internasional. Peran koordinatif yang dijalankan PT Mendoet Lintas Contena menunjukkan karakteristik tersebut. Diperkuat dengan teori Lasse (2014) bahwa EMKL membantu pemilik barang menyelesaikan proses kepabeanan dengan instansi

Bea dan Cukai, menerima penyerahan muatan dari perusahaan pelayaran, serta mengoordinasikan pengiriman barang dari kawasan pelabuhan menuju gudang terakhir atau tempat tujuan milik pengguna jasa.

### **C. Peranan EMKL dalam fungsi *Actuating* (Pelaksanaan)**

Fungsi *Actuating* merupakan tahap pelaksanaan yang berfokus pada implementasi seluruh rencana yang telah disusun melalui pemanfaatan sumber daya, pelaksanaan tugas, serta koordinasi antarbagian agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pelaksanaan setiap tahapan dilakukan sesuai dengan pembagian tugas dan prosedur operasional yang telah ditetapkan sehingga proses pengiriman barang dapat berlangsung secara efektif dan terkoordinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan melaksanakan berbagai aktivitas operasional yang berkaitan dengan kegiatan ekspor maupun impor. Pada kegiatan ekspor, perusahaan membantu pelanggan mulai dari pengurusan dokumen, *booking* kapal, pengambilan kontainer, stuffing, hingga proses pengiriman ke pelabuhan. Pada kegiatan impor, perusahaan membantu pengurusan dokumen kepabeanan, pengeluaran barang dari pelabuhan, dan pengiriman ke gudang pelanggan.

Informan A-1 (Staf Dokumentasi Ekspor tanggal 20 Mei 2026) menjelaskan:

"Sebagai dokumentasi ekspor menangani pengecekan *invoice*, *packing list*, *Shipping Instruction*, pembuatan dan *sending* PEB di CEISA 4, hingga terbit NPE sebelum kontainer masuk pelabuhan."

Informan A-2 (Staf Dokumentasi Impor tanggal 25 Mei 2026) selaku dokumentasi impor menyampaikan:

"Sebagai dokumentasi impor setelah menerima dokumen akan melakukan pengonsepan PIB di CEISA 4, mengurus pelepasan *Delivery Order*, mengurus *customs clearance* di Bea Cukai sampai dikeluarkan dan pengeluaran barang dari pelabuhan sampai ke gudang penerima."

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 19 Mei 2026) selaku Operasional Ekspor menjelaskan:

"Dimulai dari *booking* kapal, pengambilan kontainer kosong, stuffing di gudang eksportir, pengiriman ke pelabuhan, hingga pemuatan ke kapal."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan berperan sebagai penghubung antara pelanggan dengan berbagai pihak yang terlibat dalam proses ekspor-impor. Perusahaan tidak hanya menangani aspek administrasi, tetapi juga mengelola kegiatan operasional di lapangan sehingga proses pengiriman dapat berjalan sesuai jadwal. Disesuai dengan pemaparan pemesanan ruang kapal merupakan tahapan penting karena berperan sebagai jasa pengangkut keberangkatan barang (Suyono, 2007).

Dan memperkuat pendapat Lasse (2014) bahwa kegiatan ekspor merupakan rangkaian aktivitas perdagangan internasional yang dilakukan dengan mengeluarkan atau mengirimkan barang dari dalam daerah pabean suatu negara menuju negara lain berdasarkan kesepakatan. Dan diperkuat pemaparan Andriansyah (2015) didasari temuan penelitian menunjukkan bahwa fungsi *Actuating* pada PT Mendoet Lintas Contena diwujudkan melalui pelaksanaan kegiatan ekspor-impor secara langsung mulai dari pengurusan dokumen hingga pengiriman barang kepada pelanggan.

#### **D. Peranan EMKL dalam fungsi *Controlling* (Pengendalian)**

Fungsi *Controlling* merupakan tahapan manajemen yang bertujuan memastikan seluruh kegiatan operasional terlaksana sesuai dengan rencana, prosedur, dan target yang telah ditetapkan. Pengendalian dilakukan melalui kegiatan pemantauan, evaluasi, serta tindakan korektif terhadap setiap aktivitas operasional untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan yang dapat menghambat proses pengiriman barang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan melakukan pengawasan terhadap seluruh aktivitas operasional guna meminimalkan risiko keterlambatan dan gangguan pengiriman.

Informan A-1 (Staf Dokumentasi Ekspor tanggal 20 Mei 2026) menyatakan:

"Sending lebih awal, koordinasi dengan operasional ekspor untuk segera memilih kontainer, pembuatan DO, dan menghubungi *trucking* agar bisa *stuffing* sesuai jadwal."

Informan A-2 (Staf Dokumentasi Impor tanggal 25 Mei 2026) menjelaskan:

"*Prepare* kelengkapan dokumen jauh hari sebelum kapal tiba, bayar pajak tepat waktu, dan *booking* armada *trucking* jauh hari."

Informan A-3 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026) menambahkan:

"Kami memonitor status kontainer, jadwal *trucking*, dan posisi kendaraan setiap hari."

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 20 Mei 2026) (Staf Operasional Ekspor tanggal 19 Mei 2026) juga menyampaikan:

"Kami memantau jadwal kapal, *open stack*, closing dokumen, serta melakukan koordinasi intensif dengan *shipper* dan vendor *trucking*."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengendalian dilakukan melalui monitoring dokumen, pemantauan jadwal kapal, pengawasan kontainer, serta koordinasi dengan vendor *trucking* dan pelanggan. Tujuannya adalah memastikan seluruh proses pengiriman berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Temuan ini sejalan dengan fungsi *Controlling* menurut Andriansyah (2015), yaitu proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan untuk memastikan tujuan organisasi dapat tercapai sesuai rencana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Mendoet Lintas Contena berperan penting sebagai EMKL dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor dan impor melalui pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian operasional. Perusahaan tidak hanya mengelola pengangkutan barang, tetapi juga mengoordinasikan berbagai pihak yang terlibat, seperti perusahaan pelayaran, depo kontainer, perusahaan *trucking*, terminal peti kemas, dan instansi kepabeanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Baeti (2021) yang memaparkan bahwa EMKL berperan dalam mengoordinasikan tata laksana impor melalui pengurusan dokumen, pengaturan transportasi, dan koordinasi antar pihak terkait. Persamaan kedua penelitian terletak pada fungsi EMKL sebagai penghubung dalam kelancaran arus logistik. Namun, penelitian ini memiliki

cakupan yang lebih luas karena tidak hanya membahas impor, tetapi juga ekspor serta menganalisis peran EMKL berdasarkan fungsi manajemen transportasi POAC menurut Andriansyah (2015). Dengan demikian, peran EMKL tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga mencakup fungsi manajerial dalam mengelola proses ekspor-impor secara terintegrasi.

#### **4.2.2 Prosedur Pengiriman Barang Ekspor-Import di PT Mendoet Lintas**

##### **Contena**

##### **A. Penerimaan *Purchase Order* dan Pembuatan *Job order***

Tahap awal dalam mekanisme pengiriman barang ekspor di PT Mendoet Lintas Contena diawali dengan diterimanya *Purchase Order* (PO) atau instruksi pengiriman dari pelanggan. Dokumen tersebut menjadi dasar bagi perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengiriman, jenis barang, negara tujuan, jadwal keberangkatan kapal, serta dokumen yang harus dipersiapkan. Setelah informasi tersebut diterima dan diverifikasi, perusahaan menyusun *Job Order* sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan operasional bagi setiap bagian yang terlibat dalam proses pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara, proses ekspor dimulai ketika pelanggan memberikan instruksi pengiriman atau *Purchase Order* kepada perusahaan. Informasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan *Job order* yang berisi rincian kegiatan operasional yang akan dilaksanakan.

Informan A-1 (Staf Dokumentasi Ekspor tanggal 20 Mei 2026) menyatakan:

"Setelah menerima instruksi dari pelanggan, kami membuat *Job order* yang berisi data barang, jadwal kapal, tujuan pengiriman, dan kebutuhan dokumen."

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 20 Mei 2026) (Staf Operasional Ekspor tanggal 19 Mei 2026) menambahkan:

"*Job order* menjadi pedoman operasional karena semua bagian mengacu pada data yang ada di dalam *Job order*."

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *purchase order* dan *job order* menjadi dasar dimulainya kegiatan ekspor. Menurut Mulyadi (2016), *purchase order* merupakan dokumen pemesanan resmi yang menjadi dasar pelaksanaan transaksi antara pembeli dan penjual. Selanjutnya, *Job order* berfungsi sebagai instruksi kerja yang digunakan untuk mengoordinasikan seluruh aktivitas operasional. Dalam penelitian ini, *Job order* menjadi sarana koordinasi antara bagian dokumentasi dan operasional sehingga proses pengiriman dapat berjalan sesuai kebutuhan pelanggan.

#### **B. Booking Cargo Space dan Pengelolaan Kontainer**

Setelah *Purchase Order* dan *Job Order* diterima, PT Mendoet Lintas Contena melanjutkan proses dengan melakukan *booking cargo space* kepada perusahaan pelayaran untuk memperoleh alokasi ruang muat sesuai jadwal keberangkatan kapal. Bersamaan dengan proses tersebut, perusahaan juga mengatur penyediaan kontainer yang akan digunakan, meliputi penentuan jenis kontainer, pengambilan kontainer kosong dari depo, serta pemeriksaan kondisi fisik kontainer sebelum dilakukan proses *stuffing*. Tahapan ini bertujuan memastikan ketersediaan ruang muat dan kelayakan kontainer agar pengiriman barang dapat berlangsung sesuai jadwal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah *Job order* diterbitkan, perusahaan melakukan pemesanan ruang kapal (*booking space*) kepada perusahaan pelayaran dan melakukan pengambilan kontainer kosong dari depo.

Informan A-3 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026) menyatakan:

"Sebelum kontainer digunakan, kami melakukan pemeriksaan fisik untuk memastikan kondisinya layak biasanya grade b atau a yang penting tidak berlubang dan berbau."

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 19 Mei 2026) menjelaskan:

"Kami melakukan *booking* kapal terlebih dahulu untuk memastikan slot tersedia, kemudian mengambil kontainer kosong sesuai kebutuhan muatan sesuai ukuran dan jenis yang dibutuhkan."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan ruang kapal dan kondisi kontainer menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pengiriman barang. Menurut Suyono (2007), pemesanan ruang kapal merupakan tahapan penting dalam proses ekspor karena menentukan kepastian keberangkatan barang. Sementara itu, kontainer berfungsi sebagai sarana pengangkutan yang melindungi muatan selama proses distribusi internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Mendoet Lintas Contena melakukan pengelolaan kontainer secara aktif untuk menjamin keamanan dan kelancaran pengiriman.

### **C. *Stuffing* Barang dan Pengiriman ke Terminal Peti Kemas**

Setelah proses *booking cargo space* disetujui oleh perusahaan pelayaran dan kontainer kosong diperoleh dari depo,ontainer kosong diperoleh dari

depo, PT Mendoet Lintas Contena melaksanakan proses *stuffing* sebagai tahapan pemuatan barang ke dalam kontainer. Proses ini dilakukan di gudang eksportir dengan memperhatikan kesesuaian jenis barang, kapasitas muatan, serta kondisi fisik kontainer agar keamanan barang tetap terjaga selama proses pengangkutan. Setelah kegiatan *stuffing* selesai, kontainer dipasang *seal* sebagai tanda pengaman, kemudian diangkut menggunakan armada *trucking* menuju Terminal Peti Kemas (TPK) untuk melaksanakan proses *gate in* sebelum dimuat ke atas kapal.

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 19 Mei 2026) selaku Operasional Ekspor menjelaskan:

"Setelah kontainer kosong tiba di gudang eksportir, dilakukan proses *stuffing* sesuai jenis dan jumlah barang. Setelah selesai, kontainer dipasang *seal* kemudian dikirim ke terminal peti kemas sesuai jadwal kapal."

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Suyono (2007) yang menjelaskan bahwa *stuffing* merupakan kegiatan memasukkan barang ke dalam kontainer sesuai kapasitas dan karakteristik muatan sebelum kontainer dikirim ke pelabuhan untuk dimuat ke kapal. Tahapan ini bertujuan menjaga keamanan barang selama proses pengangkutan serta mempermudah kegiatan bongkar muat di pelabuhan.

Selain itu, Lasse (2014) menjelaskan bahwa EMKL memiliki tanggung jawab untuk mengoordinasikan proses pengangkutan barang mulai dari gudang eksportir hingga terminal peti kemas, termasuk mengatur penyediaan armada truk, memastikan kesiapan kontainer, serta mengawasi proses serah terima kontainer. Dalam penelitian ini, PT Mendoet Lintas

Contena telah menjalankan fungsi tersebut melalui koordinasi dengan eksportir, perusahaan *trucking*, depo kontainer, dan terminal peti kemas sehingga proses *stuffing*, pengiriman, dan *gate in* dapat berlangsung sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses *stuffing* dan pengiriman kontainer ke Terminal Peti Kemas (TPK) merupakan tahapan penting dalam mekanisme ekspor karena berkaitan langsung dengan keamanan barang, ketepatan waktu pengiriman, serta kelancaran proses pemuatan ke kapal. Keberhasilan tahapan ini dipengaruhi oleh koordinasi yang baik antara eksportir, EMKL, perusahaan *trucking*, terminal peti kemas, dan perusahaan pelayaran sehingga kegiatan ekspor dapat berlangsung secara efektif dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

#### **D. Pengurusan Dokumen Ekspor dan *Customs Clearance***

Setelah proses *stuffing* selesai dan kontainer siap diberangkatkan ke Terminal Peti Kemas (TPK), PT Mendoet Lintas Contena melaksanakan pengurusan dokumen ekspor sebagai persyaratan utama dalam proses kepabeanan. Dokumen yang dipersiapkan meliputi *commercial invoice*, *packing list*, *shipping instruction*, *shipping instruction approval*, serta dokumen pendukung lain sesuai karakteristik barang. Selanjutnya perusahaan mengajukan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) 3.0 melalui sistem CEISA hingga memperoleh Nota Pelayanan Ekspor (NPE) sebagai persetujuan ekspor dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Informan A-1 (Staf Dokumentasi Ekspor tanggal 20 Mei 2026) selaku Dokumentasi Ekspor menjelaskan:

"Kami memeriksa *invoice, packing list, shipping instruction*, kemudian mengajukan *sending* PEB melalui CEISA. Setelah semua sesuai, Bea Cukai menerbitkan NPE sehingga kontainer dapat diproses lebih lanjut."

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 19 Mei 2026) menambahkan:

"Kalau ada kendala dokumen atau pemeriksaan dari Bea Cukai, kami segera melakukan koordinasi melalui CEISA karna pelaporan saat ini online dan terintegrasi agar proses tidak terlambat."

Interpretasi dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses *customs clearance*. Menurut Sutedi (2014), *customs clearance* merupakan proses penyelesaian kewajiban dan formalitas kepabeanan yang harus dipenuhi sebelum barang dapat diekspor atau diimpor.

Dalam penelitian ini, PT Mendoet Lintas Contena menjalankan fungsi yang identik dengan aktivitas PPJK, yaitu membantu pelanggan dalam mempersiapkan dokumen kepabeanan, memantau proses pengajuan PEB, serta memastikan terbitnya Nota Pelayanan Ekspor (NPE). Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan berperan sebagai fasilitator yang menjembatani kebutuhan pelanggan dengan prosedur kepabeanan. Pemaparan tersebut berkaitan dengan penelitian Nur Baeti (2021) yang menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen menjadi salah satu fungsi utama EMKL dalam mendukung kelancaran kegiatan perdagangan internasional. Dalam penelitian ini, PT Mendoet Lintas Contena menjalankan fungsi yang

identik dengan aktivitas PPJK, yaitu membantu pelanggan dalam mempersiapkan dokumen kepabeanan, memantau proses pengajuan PEB, pembayaran bea keluar, setelah pembayaran telah diverifikasi, memastikan terbitnya Nota Pelayanan Ekspor (NPE). Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan berperan sebagai fasilitator yang menjembatani kebutuhan pelanggan dengan prosedur kepabeanan.

#### **D. Gate In, Loading, dan Bill of Lading**

Tahapan setelah memperoleh Nota Pelayanan Ekspor (NPE), kontainer dikirim menuju Terminal Peti Kemas untuk menjalani proses gate in. Pada tahap ini petugas terminal melakukan pemeriksaan identitas kontainer, nomor *seal*, kondisi fisik kontainer, serta kesesuaian dokumen pengiriman. Apabila seluruh persyaratan terpenuhi, terminal menerbitkan *Equipment Interchange Receipt* (EIR) Gate In sebagai bukti bahwa kontainer telah diterima untuk selanjutnya ditempatkan di lapangan penumpukan sebelum dimuat ke kapal.

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 19 Mei 2026) sebagai operasional ekspor menjelaskan:

"Kontainer masuk ke terminal sesuai jadwal open stack. Setelah lolos pemeriksaan gate in, kontainer menunggu proses loading ke kapal."

Setelah kapal melakukan pemuatan (*loading*), perusahaan pelayaran menerbitkan *Bill of Lading* sebagai dokumen pengangkutan yang menyatakan bahwa barang telah diterima untuk diangkut me Setelah kapal melakukan pemuatan (*loading*), perusahaan pelayaran menerbitkan *Bill of*

*Lading* sebagai dokumen pengangkutan yang menyatakan bahwa barang telah diterima untuk diangkut menuju negara tujuan.

Berdasarkan hasil observasi, proses *gate in* dan *loading* dilakukan sesuai jadwal keberangkatan kapal sehingga koordinasi antara EMKL, terminal peti kemas, perusahaan pelayaran, dan perusahaan *trucking* menjadi faktor yang sangat menentukan. Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Suyono (2007) yang menyatakan bahwa setelah seluruh kewajiban kepabeanan dipenuhi, kontainer memasuki terminal peti kemas untuk dimuat ke kapal, kemudian perusahaan pelayaran menerbitkan *Bill of Lading* sebagai bukti penerimaan barang dan dokumen kepemilikan selama proses pengangkutan.

Menurut Lasse (2014), EMKL memiliki tanggung jawab mengoordinasikan proses tersebut agar kegiatan pemuatan berlangsung sesuai jadwal pelayaran. Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian Nur Baeti (2021) yang menyatakan bahwa koordinasi antara EMKL, terminal peti kemas, dan perusahaan pelayaran menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran pengiriman barang.

#### **E. Prosedur Impor dan *Customs Clearance***

Tahapan awal proses importasi di PT Mendoet Lintas Contena dimulai sejak diterimanya dokumen dari importir atau perusahaan pelayaran. Dokumen tersebut diverifikasi sebelum dilakukan pengurusan *Delivery Order* (DO), penyusunan Pemberitahuan Impor Barang (PIB), serta penyelesaian *customs clearance* melalui sistem Bea dan Cukai. Setelah seluruh kewajiban

kepabeanan dipenuhi, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerbitkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) sebagai dasar pengeluaran barang dari kawasan pabean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran perusahaan pada kegiatan impor lebih dominan pada pengurusan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang dari pelabuhan.

Informan A-2 (Staf Dokumentasi Impor tanggal 25 Mei 2026) menjelaskan:

"Kami membantu proses PIB, monitoring jalur pemeriksaan, sampai barang mendapatkan SPPB dan bisa keluar dari pelabuhan."

Temuan tersebut Temuan ini sejalan dengan Sutedi (2014) yang menjelaskan bahwa PIB merupakan dokumen pemberitahuan resmi kepada Bea dan Cukai, sedangkan SPPB menjadi dasar hukum bagi pengeluaran barang dari kawasan pabean. Dalam penelitian ini, PT Mendoet Lintas Contena menjalankan fungsi EMKL sekaligus mendukung aktivitas PPJK melalui pengelolaan dokumen dan koordinasi selama proses *customs clearance* berlangsung.

Informan A-4 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026) menyatakan:

"Kalau ada pemeriksaan fisik atau jalur merah, kami melakukan koordinasi dengan Bea Cukai dan pelanggan."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan berperan aktif dalam membantu pelanggan menyelesaikan kewajiban kepabeanan. Menurut Sutedi (2014), PIB merupakan dokumen yang digunakan untuk memberitahukan barang impor kepada Bea dan Cukai sebagai dasar penyelesaian formalitas

kepabeanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Mendoet Lintas Contena menjalankan fungsi PPJK dalam membantu penyelesaian PIB, monitoring pemeriksaan, pembayaran pabea masuk, PPN Impor, PPh Impor, dan pungutan lainnya, hingga penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Peran tersebut menjadi penting karena menentukan kelancaran pengeluaran barang dari kawasan pabean.

#### **F. *Gate Out, Stripping, dan Distribusi ke Gudang Pelanggan***

Tahapan selanjutnya setelah Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) diterbitkan, PT Mendoet Lintas Contena mengoordinasikan pengeluaran kontainer dari Terminal Peti Kemas melalui proses *gate out*. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan dokumen dan kondisi fisik kontainer sebelum terminal menerbitkan *Equipment Interchange Receipt (EIR) Gate Out* sebagai bukti serah terima kontainer kepada perusahaan *trucking*.

Informan A-2 (Staf Dokumentasi Impor tanggal 25 Mei 2026) selaku Dokumentasi Impor menjelaskan:

"Membantu importir dalam pengurusan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang dari pelabuhan sampai ke gudang importir."

Informan A-2 (Staf Dokumentasi Impor tanggal 25 Mei 2026) juga menjelaskan tahapan impor sebagai berikut:

" Terbitnya SPPB, baru kemudian kita kirim moda lanjutan ke gudang importir."

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berperan dalam pengurusan kepabeanan, tetapi juga memastikan barang dapat

diterima pelanggan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Dengan demikian, PT Mendoet Lintas Contena berfungsi sebagai penghubung antara proses kepabeanan dan proses distribusi barang sehingga arus logistik internasional dapat berjalan secara lancar.

Hasil penelitian ini mendukung pandangan Lasse (2014) yang menjelaskan bahwa EMKL merupakan badan usaha yang berfokus pada pelayanan pengurusan dan pengangkutan barang melalui jalur laut. Tanggung jawab EMKL tidak hanya terbatas pada proses pengiriman barang, tetapi juga mencakup koordinasi berbagai kegiatan operasional yang melibatkan perusahaan pelayaran, terminal peti kemas, depo kontainer, penyedia jasa *trucking*, serta instansi terkait lainnya. Dengan peran tersebut, EMKL menjadi salah satu elemen penting yang menghubungkan pemilik barang dengan seluruh pihak yang terlibat dalam proses distribusi barang melalui transportasi laut.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Mendoet Lintas Contena telah menjalankan fungsi EMKL sebagaimana dijelaskan oleh Lasse (2014), yaitu sebagai perusahaan jasa yang mengelola dan mengoordinasikan seluruh aktivitas pengiriman barang melalui moda transportasi laut guna mendukung kelancaran arus barang dalam kegiatan perdagangan internasional.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Nur Baeti (2021) yang menyatakan bahwa EMKL berperan dalam mengoordinasikan tata laksana impor melalui pengurusan dokumen, pengaturan transportasi, dan koordinasi

dengan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan kepelabuhanan. Persamaan kedua penelitian terletak pada keterlibatan EMKL dalam mengelola rangkaian proses pengiriman barang secara terintegrasi dari aspek administrasi maupun operasional. Namun, penelitian ini menunjukkan ruang lingkup yang lebih luas karena tidak hanya membahas mekanisme impor, tetapi juga mencakup kegiatan ekspor serta peran perusahaan dalam mendukung proses customs clearance melalui aktivitas PPJK. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa PT Mendoet Lintas Contena berfungsi sebagai penghubung yang memastikan kelancaran arus barang, dokumen, dan informasi sehingga kegiatan perdagangan internasional dapat berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

#### **4.2.3 Hambatan yang Dihadapi PT Mendoet Lintas Contena dalam Proses**

##### **Pengiriman Barang Ekspor-Impor**

Pelaksanaan tahapan kegiatan ekspor dan impor memiliki potensi kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Meskipun sudah sesuai dengan prosedur dan perencanaan terdapat kendala baik secara internal dan eksternal. Oleh sebab itu, pembahasan pada bagian ini mengidentifikasi hambatan yang muncul selama proses pengiriman barang di PT Mendoet Lintas Contena.

Temuan awal hasil observasi, hambatan tersebut berasal dari aspek administrasi, sistem informasi, sarana dan prasarana, regulasi, serta transportasi. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa PT Mendoet Lintas Contena masih menghadapi berbagai

hambatan operasional dalam menjalankan kegiatan ekspor dan impor. Hambatan tersebut berasal dari aspek administrasi, sistem informasi, sarana dan prasarana, regulasi, serta transportasi. Hambatan-hambatan tersebut berpotensi memengaruhi ketepatan waktu pelayanan dan efisiensi operasional perusahaan.

#### **A. Hambatan Administrasi dan *Customs Clearance***

Pada tahapan awal eksportir dan importir akan menyerahkan dokumen surat kuasa beserta dokumen kepabeanan sebagai administrasi. Pada hal ini sering ditemukan ketidaklengkapan dokumen yang mengakibatkan keterlambatan *customs clearance* menjadi salah satu hambatan yang paling sering dihadapi perusahaan selain itu juga adanya pemeriksaan tambahan dari pihak Bea dan Cukai.

Informan A-1 (Staf Dokumentasi Ekspor tanggal 20 Mei 2026) selaku Dokumentasi Ekspor juga menyampaikan:

"Kadang ada revisi dokumen dari *shipper* sehingga proses pengajuan PEB menjadi lebih lama."

Informan A-2 (Staf Dokumentasi Impor tanggal 25 Mei 2026) selaku Dokumentasi Impor menjelaskan:

"Hambatan yang sering terjadi biasanya dokumen dari pelanggan belum lengkap sehingga proses pengajuan PIB tidak bisa langsung dilakukan."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kelengkapan dokumen menjadi faktor penting yang menentukan kelancaran proses kepabeanan. Ketika dokumen belum sesuai atau masih memerlukan perbaikan, proses pelayanan ekspor maupun impor akan mengalami

keterlambatan. Temuan tersebut menunjukkan adanya hambatan administratif yang memengaruhi proses operasional perusahaan. Menurut Heizer, Render, dan Munson (2020), hambatan operasional dapat muncul akibat gangguan pada aliran informasi dan administrasi yang menyebabkan proses kerja tidak berjalan sesuai rencana. Dalam penelitian ini, ketidaklengkapan dokumen menyebabkan keterlambatan pengajuan PEB maupun PIB sehingga memperpanjang proses *customs clearance*. Temuan ini juga sejalan dengan pendapat Sutedi (2014) yang menjelaskan bahwa kelengkapan dokumen merupakan syarat utama dalam penyelesaian formalitas kepabeanan.

#### **B. Hambatan Sistem Informasi CEISA 4**

Selain dokumen, hambatan juga ditemukan pada penggunaan sistem CEISA 4 sebagai portal pelayanan ekspor dan impor yang dikeluarkan Bea Cukai sebagai pelayanan kepabeanan yang saling terintegrasi. Akan tetapi pelaksanaannya untuk pengajuan dokumen masih mengalami kendala.

Informan A-2 (Staf Dokumentasi Impor tanggal 25 Mei 2026) menjelaskan:

"Kalau sistem CEISA sedang maintenance atau mengalami gangguan, dokumen tidak bisa diproses sehingga pekerjaan ikut tertunda."

Informan A-1 (Staf Dokumentasi Ekspor tanggal 20 Mei 2026) menambahkan:

"Gangguan sistem biasanya membuat proses pengajuan dokumen menjadi lebih lama karena harus menunggu sistem kembali normal."

Hasil observasi menunjukkan bahwa gangguan sistem berdampak langsung pada proses pengajuan dokumen ekspor maupun impor karena

seluruh aktivitas kepabeanan dilakukan secara elektronik. Temuan tersebut menunjukkan adanya hambatan pada sistem informasi. Menurut Heizer, Render, dan Munson (2020), sistem informasi merupakan bagian penting dalam mendukung kelancaran operasi karena berfungsi sebagai media pertukaran data dan informasi. Ketika sistem mengalami gangguan, aktivitas operasional menjadi terhambat dan berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan. Dalam penelitian ini, gangguan CEISA menyebabkan tertundanya proses penyampaian dokumen kepada Bea dan Cukai sehingga memengaruhi waktu penyelesaian pengiriman barang.

### **C. Hambatan Pemeriksaan Fisik Barang terkena SPJM**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeriksaan fisik barang akibat penerbitan Surat Pemberitahuan Jalur Merah (SPJM) juga menjadi salah satu hambatan operasional.

Berdasarkan catatan lapangan saat magang SPJM membutuhkan beberapa dokumen tambahan untuk diajukan ke Dirjen Kementerian Bea Cukai dan perlu untuk mengatur pemindahan lokasi dari TPK ke TPK khusus untuk pemeriksaan. Hal tersebut berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab EMKL dalam menjaga barang importir aman. Sesuai dengan peranan EMKL dan tugas EMKL dalam berkoordinasi memindahkan kontainer tersebut secara hati-hati sebelum dilakukan pemeriksaan fisik.

Informan A-3 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026) selaku Operasional Impor menjelaskan:

"Kalau barang terkena jalur merah, proses pengeluaran menjadi lebih lama karena harus menunggu pemeriksaan fisik terlebih dahulu."

Informan A-2 (Staf Dokumentasi Impor tanggal 25 Mei 2026) menyampaikan:

"Pemeriksaan fisik membutuhkan waktu tambahan karena harus menyesuaikan jadwal pemeriksaan dari Bea Cukai."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pemeriksaan fisik menyebabkan bertambahnya waktu pelayanan dibandingkan dengan barang yang tidak mendapatkan pemeriksaan. Menurut Sutedi (2014), pemeriksaan fisik merupakan bagian dari pengawasan kepabeanan yang dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara dokumen dan barang. Meskipun bertujuan menjaga kepatuhan terhadap ketentuan kepabeanan, proses tersebut dapat memperpanjang waktu penyelesaian pelayanan. Dalam penelitian ini, SPJM menjadi hambatan operasional karena menyebabkan pengeluaran barang tidak dapat dilakukan sesuai jadwal yang telah direncanakan.

#### **D. Hambatan Kontainer**

Meskipun operasional ekspor dan impor telah melakukan pekerjaannya sesuai standar dan pedoman. EMKL bukanlah pemilik kontainer, pemiliknya adalah depo. Hal ini menjadi bukti kuat bahwa EMKL bekerja sama dengan pihak lain masih menimbulkan risiko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan juga menghadapi kendala yang berkaitan dengan kontainer, baik dari aspek ketersediaan maupun kondisi fisik kontainer.

Informan A-3 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026) menambahkan:

"Pemilihan kontainer masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk memastikan kondisinya benar-benar baik."

Informan A-4 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026)

menambahkan:

"Pernah saat kontainer di cek diluar tampak baik-baik saja tidak ada penyok, tapi ketika *open seal* ditemukan di lantai kontainer berlubang."

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 20 Mei 2026) selaku

Operasional Ekspor menjelaskan:

"Kadang cukup sulit mencari kontainer yang sesuai karena jumlahnya terbatas atau kondisinya kurang layak. Selain itu juga pemilihannya masih secara manual sampai harus memanjat ke atas untuk memilih secara menyeluruh."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan kontainer dilakukan secara langsung sebelum digunakan untuk menghindari risiko kerusakan barang selama pengiriman. Menurut Suyono (2007), kontainer merupakan sarana utama dalam pengangkutan barang internasional yang berfungsi melindungi muatan selama proses distribusi. Sementara itu, Lasse (2014) menjelaskan bahwa kondisi fisik kontainer sangat menentukan keamanan barang yang diangkut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan kontainer dan proses pemilihan yang masih dilakukan secara manual dapat mengurangi efisiensi operasional perusahaan serta berpotensi menyebabkan keterlambatan pengiriman.

#### **E. Hambatan Perubahan Jadwal Kapal dan *Trucking***

Meskipun dalam *sea way bill* atau *Bill of Lading* sudah ditentukan ETA namun pada lapangannya terdapat beberapa risiko dalam

pengangkutan menggunakan moda laut, hambatan berupa perubahan jadwal keberangkatan kapal, kerusakan kapal, dan keterlambatan armada *trucking* yang digunakan dalam proses pengiriman barang.

Informan A-5 (Staf Operasional Ekspor tanggal 20 Mei 2026)

menjelaskan:

"Perubahan jadwal kapal sering terjadi sehingga kami harus menyesuaikan kembali jadwal *stuffing* dan pengiriman kontainer."

Informan A-3 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026)

menyampaikan:

"Hambatan *trucking* juga terjadi kekurangan armada karena sudah full *booking* atau biasa disebut *injury time* biasanya terjad ketika rush season. Terjadi macet, rusak mesin mengakibatkan keterlambatan armada *trucking* sehingga kontainer terlambat masuk pelabuhan sesuai jadwal."

Informan A-4 (Staf Operasional Impor tanggal 19 Mei 2026)

menambahkan:

"Pernah mengalami tiba-tiba di pelabuhan kapal yang seharusnya ETA atau berstandar, tidak berstandar dikarenakan proses bongkar memekan banyak waktu, sehingga kapal harus kembali ketengah. Disitu saya awalnya bingung sampai harus menghubungi TPKS"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa faktor transportasi memiliki pengaruh yang besar terhadap ketepatan waktu pengiriman barang. Menurut Heizer, Render, dan Munson (2020), hambatan operasional dapat berasal dari faktor eksternal seperti keterbatasan transportasi dan perubahan jadwal distribusi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perubahan jadwal kapal dan keterlambatan *trucking* menyebabkan perusahaan harus melakukan penyesuaian ulang terhadap jadwal operasional yang telah disusun sebelumnya. Kondisi tersebut

berpotensi meningkatkan biaya operasional dan memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan yang dihadapi PT Mendoet Lintas Contena dapat dikelompokkan menjadi lima kategori utama, yaitu hambatan administrasi dan *customs clearance*, hambatan sistem informasi, hambatan pemeriksaan fisik barang, hambatan kontainer, serta hambatan transportasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan ekspor-impor tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan, tetapi juga oleh faktor eksternal yang melibatkan berbagai pihak dalam rantai logistik internasional. Oleh karena itu, kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengantisipasi berbagai hambatan operasional menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran proses pengiriman barang ekspor-impor.

### 4.3 Output

Keluaran penelitian menghasilkan sebuah *task manager* berbasis *Google Spreadsheet* yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana pendukung pengelolaan aktivitas operasional ekspor-impor. Mengacu pada temuan penelitian koordinasi pekerjaan pada kegiatan ekspor-impor masih banyak dilakukan melalui komunikasi manual, seperti *WhatsApp*, telepon, maupun penyampaian informasi secara langsung. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan penyampaian informasi, kesulitan dalam memantau progres pekerjaan, risiko terjadinya miskomunikasi antarbagian, serta kurang optimalnya dokumentasi aktivitas operasional.

Penggunaan *Google Spreadsheet* dipilih karena memiliki kemampuan untuk diakses secara bersama-sama (*real-time*), memudahkan pencatatan dan pemantauan pekerjaan, mendukung transparansi informasi, serta setiap divisi mengetahui status pekerjaan yang sedang berlangsung sistem ini juga dapat membantu perusahaan meningkatkan efektivitas koordinasi, mempercepat alur komunikasi, dan mendukung fungsi pengawasan operasional dalam kegiatan ekspor-impor.

Dalam *Google Spreadsheet* sudah dilengkapi dengan adanya kolom nama pekerjaan, nomor dokumen, kategori untuk jenis pekerjaan yang dilakukan, prioritas pekerjaan, *start date*, *due date*, *duration*, *day left*, dan status pekerjaan. Dan sudah saya klasifikasikan per bulannya di *sheet*, serta pemantauan di *sheet timeline*.

**Gambar 4.3 Output Penelitian *Task Manager Google Spreadsheets***

No.	Nama Pekerjaan	Nomor Dokumen	Category	Prioritas	Due Date	Days Left	Status	Done
1	Draft FEB	00002002036420260107000007	Penyusunan FEB	Tinggi	30 Jun 2026	5 days left	Selesai	<input checked="" type="checkbox"/>
2								<input type="checkbox"/>
3								<input type="checkbox"/>
4								<input type="checkbox"/>
5								<input type="checkbox"/>
6								<input type="checkbox"/>
7								<input type="checkbox"/>
8								<input type="checkbox"/>
9								<input type="checkbox"/>
10								<input type="checkbox"/>

Sumber: Data Olahan Penulis (2026)

link akses:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oz1XL971snCxG5YBBi7EK7yCU-KxRu1jNDYMKHbZVWs/edit?gid=118759319#gid=118759319>