

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara

Narasumber 1

Nama Informan : Ichsan Triyono

Jabatan : Manager Operasional

Kode Informan : A1

No	Tujuan Penelitian	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1.	Untuk mengidentifikasi kendala umum dalam proses <i>custom clearance</i> .	Apa saja kendala yang sering terjadi saat mengurus dokumen custom clearance impor di PT. Mitra Kargo Indonesia?	Kendala utama biasanya terletak pada kelengkapan dokumen dari pihak eksportir. Sering kali <i>invoice</i> atau <i>packing list</i> tidak sesuai dengan barang yang datang. Selain itu, kadang ada keterlambatan dalam pengiriman dokumen asli, seperti <i>Bill of Lading</i> , yang sangat penting untuk proses pengeluaran barang. Jika satu saja dokumen tidak lengkap atau ada perbedaan data, sistem Bea Cukai akan menolak, dan ini membuat proses tertunda.
2.	Untuk mengetahui tingkat pemahaman staf terhadap alur proses <i>clearance</i> .	Sejauh mana pemahaman tim operasional mengenai prosedur standar custom <i>clearance</i> ?	Secara umum belum semua staf menguasai setiap langkah detailnya, apalagi yang baru masuk. Proses seperti pengisian PIB atau pengajuan lewat SSM-INSW membutuhkan ketelitian, dan kadang terjadi kesalahan input karena kurangnya pelatihan teknis
3.	Untuk menganalisis kendala teknis pada sistem pengajuan online.	Apakah sistem teknologi seperti CEISA atau SSM-INSW pernah mengalami gangguan?	Sistem CEISA kadang lambat merespons, dan jika jaringan internet di kantor juga sedang tidak stabil, proses submit dokumen bisa gagal. Hal ini sangat menghambat, apalagi ketika dokumen harus segera dikirim untuk menghindari biaya <i>demurrage</i> .
4.	Untuk menggali peran sistem	Apakah ada indikator atau	Saat ini belum ada KPI yang jelas. Evaluasi biasanya hanya

	evaluasi dalam efektivitas <i>clearance</i>	evaluasi rutin terhadap proses <i>clearance</i> ?	dilakukan kalau sudah ada masalah atau komplain. Seharusnya ada standar waktu proses dari pengumpulan dokumen sampai barang keluar, supaya bisa dipantau dan ditingkatkan secara berkala
5.	Untuk menilai kondisi lingkungan kerja	Bagaimana kondisi lingkungan kerja dalam mendukung proses dokumen dan <i>clearance</i> ?	Ruang kerja perusahaan cukup sempit dan arsip dokumen menumpuk. Koordinasi antar tim juga kurang karena keterbatasan tempat dan tekanan kerja tinggi. Kadang informasi tidak tersampaikan dengan jelas antar bagian dokumen dan operasional
6.	Untuk mengamati kelengkapan dokumen sebagai syarat utama.	Seberapa sering dokumen impor yang masuk mengalami kekurangan atau kesalahan?	Mulai dari cap asal barang yang tidak ada, sampai ke perbedaan kuantitas barang. Bahkan kadang dokumen penting seperti PIB belum selesai saat barang tiba di pelabuhan. Ini membuat <i>clearance</i> tertunda dan biaya logistik membengkak
7.	Untuk menilai kesiapan sumber daya manusia.	Apakah jumlah staf saat ini cukup untuk menangani volume impor yang ada?	Jumlah staf sebenarnya masih kurang, apalagi kalau dalam satu waktu ada beberapa <i>shipment</i> sekaligus. Akibatnya beban kerja menumpuk, dan ada risiko kesalahan dokumen atau keterlambatan input data.
8.	Untuk memastikan pengaruh keterlambatan dokumen terhadap arus barang.	Apa dampak langsung dari keterlambatan <i>clearance</i> terhadap operasional perusahaan?	Dampaknya besar. Selain biaya <i>demurrage</i> , kami juga kehilangan kepercayaan dari klien karena barang telat. Klien kami biasanya punya tenggat waktu ketat. Kalau satu proses <i>clearance</i> molor, efeknya ke seluruh rantai distribusi.

Narasumber 2

Nama Informan : Desti

Jabatan : Staf Operasional

Kode Informan : A2

No	Tujuan Penelitian	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1.	Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi tim operasional di lapangan.	Apa saja tantangan yang biasanya dihadapi saat proses pengeluaran barang dari pelabuhan?	Kendala di sistem, terutama saat barcode izin masuk belum keluar karena dokumen belum lengkap. Selain itu, ada juga hambatan dari pihak pelayaran yang terlambat mengeluarkan <i>Delivery Order</i> jadi barang tidak bisa langsung diangkut.
2.	Untuk mengetahui pengaruh keterlambatan <i>clearance</i> terhadap operasional harian.	Apa dampak langsung bagi bagian operasional jika <i>clearance</i> dokumen tertunda?	Kalau <i>clearance</i> tertunda, otomatis truk juga tertahan. Staf harus menunggu <i>barcode</i> keluar dulu baru bisa masuk ke terminal peti kemas. Ini membuat jadwal pengiriman terganggu, dan perusahaan juga kena tambahan biaya seperti <i>storage</i> dan <i>demurrage</i> .
3.	Untuk menilai koordinasi antara bagian dokumen dan operasional.	Bagaimana komunikasi antara bagian operasional dengan tim dokumen dalam proses <i>clearance</i> ?	Komunikasi sudah berjalan, tapi masih ada miskomunikasi. Misalnya, informasi bahwa dokumen sudah dikirim atau belum kadang tidak langsung disampaikan. Ini menyebabkan menunggu lama di lapangan padahal dokumen belum siap.
4.	Untuk mengkaji efektivitas penggunaan dokumen PIB oleh tim operasional.	Seberapa penting dokumen PIB dalam proses Anda di lapangan?	Dokumen PIB sangat penting karena di sanalah semua informasi barang tercantum, seperti jumlah, jenis, dan nilai barang. Hal itu digunakan sebagai acuan untuk pengecekan saat barang tiba. Kalau ada perbedaan, kami harus lapor dulu sebelum lanjut proses pengeluaran.
5.	Untuk mengetahui dampak faktor eksternal	Apakah ada faktor di luar perusahaan yang ikut menghambat	Pihak pelabuhan sendiri ada kendala, seperti sistem di TPKS yang sedang <i>down</i> atau antrian truk yang padat. Kalau ada

	terhadap operasional.	kelancaran pengeluaran barang?	pemeriksaan fisik oleh Bea Cukai, hal seperti itu juga membuat staf menunggu jadwal mereka, dan bisa memakan waktu lama.
6.	Untuk menggali hambatan teknis di lapangan saat proses pengeluaran barang.	Apakah ada kendala teknis saat proses pengambilan barang dari terminal peti kemas?	Sering kali ada masalah teknis seperti gangguan sistem di gate terminal, barcode tidak bisa discan, atau sistem antrean truk yang error. Ini sangat memengaruhi kecepatan kami dalam pengambilan barang.
7.	Untuk mengetahui tingkat kesiapan dokumen dari sisi operasional	Bagaimana Anda menilai kesiapan dokumen dari pihak dokumen sebelum Anda turun ke lapangan?	Dokumen yang belum sepenuhnya siap ketika staf sudah harus ke pelabuhan. Misalnya, <i>delivery order</i> belum ditukar atau ada revisi pada PIB. Jadi kami sering menunggu lama atau harus bolak-balik ke pelabuhan.
8.	Untuk mengidentifikasi keterkaitan keterlambatan dokumen dengan waktu pengeluaran barang.	Apakah keterlambatan pengeluaran barang lebih sering disebabkan oleh masalah dokumen atau masalah lapangan?	Dokumennya lebih sering terjadi. Jika dokumen sudah lengkap dan sesuai, proses lapangan bisa selesai dalam hitungan jam. Tapi kalau dokumen kurang atau salah, bisa tertunda sampai berhari-hari.

Narasumber 3

Nama Informan : Nanang Bima

Jabatan : Staf Operasional / PPJK

Kode Informan : A3

No	Tujuan Penelitian	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1.	Untuk mengidentifikasi peran PPJK dalam proses <i>clearance</i> .	Apa saja tanggung jawab utama Anda sebagai staf PPJK dalam proses <i>custom clearance</i> impor?	Tanggung jawab kami mencakup pembuatan dan pengajuan dokumen PIB, komunikasi dengan pihak Bea Cukai, serta memastikan dokumen lengkap dan sesuai dengan data pengiriman. Staf PPJK juga menjadi penghubung antara importir dan pihak-pihak terkait seperti pelayaran dan terminal.
2.	Untuk mengetahui tahapan paling krusial dalam proses PIB.	Menurut Anda, tahapan apa yang paling krusial dalam pembuatan dan pengajuan PIB?	Input data PIB ke sistem CEISA adalah tahap paling krusial. Kalau ada kesalahan sedikit saja, bisa menyebabkan <i>reject</i> atau penyaluran ke jalur merah. Ini memperlambat proses dan menambah biaya.
3.	Untuk mendeteksi faktor penyebab kesalahan input dokumen.	Apa penyebab umum terjadinya kesalahan saat pengisian PIB?	Biasanya karena dokumen dari importir tidak lengkap atau tidak sesuai. Misalnya HS Code salah, jumlah barang beda, atau <i>invoice</i> tidak mencantumkan detail dengan jelas. Kadang juga sistem CEISA lambat atau error.
4.	Untuk menilai keterlibatan dan peran importir dalam verifikasi.	Sejauh mana pihak importir terlibat dalam verifikasi data PIB sebelum diajukan?	Kami selalu kirim draft PIB ke importir untuk dicek. Tapi tidak semua importir teliti. Ada yang langsung bilang 'lanjut saja', padahal setelah dicek Bea Cukai, ternyata ada data yang tidak sinkron.
5.	Untuk mengetahui kendala teknis yang sering dihadapi PPJK.	Apakah ada kendala teknis dari sistem yang digunakan dalam proses <i>clearance</i> ?	CEISA sering <i>down</i> , dan koneksi internet di kantor tidak selalu stabil. Upload dokumen kadang gagal, atau sistem lambat membaca PIB. Hal ini sangat mempengaruhi waktu submit dokumen.

6.	Untuk mengetahui dampak langsung jalur pemeriksaan terhadap waktu <i>clearance</i> .	Bagaimana pengaruh jalur hijau atau merah terhadap waktu penyelesaian <i>clearance</i> ?	Jika jalur hijau, proses bisa selesai dalam satu hari. Tapi kalau merah, bisa sampai tiga hari atau lebih karena harus ada pemeriksaan fisik dan presentasi ke Bea Cukai. Apalagi kalau barang perlu karantina, tambah panjang prosesnya.
7.	Untuk menggali solusi dari PPJK untuk meningkatkan efektivitas.	Menurut Anda, apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan efektivitas proses <i>custom clearance</i> ?	Pertama, dokumen dari importir harus lengkap dan dikirim lebih awal. Kedua, perlu ada pelatihan rutin bagi staf dan pihak importir soal regulasi terbaru. Terakhir, sistem internal juga harus lebih responsif dan terintegrasi dengan baik ke CEISA dan INSW.
8.	Untuk memahami preferensi metode <i>clearance</i> .	Mengapa PT. Mitra Kargo Indonesia sekarang lebih banyak menggunakan SSM-INSW dibanding modul PIB?	Modul PIB sekarang sudah kurang relevan karena tidak terintegrasi dengan sistem karantina. SSM-INSW bisa langsung menyatukan proses itu. Meskipun lebih kompleks, tapi prosesnya bisa lebih cepat kalau semua dokumen siap.

Lampiran 2 Hasil Uji Turnitin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI
MANAJEMEN ADMINISTRASI DAN LOGISTIK

Jalan Erlangga Tengah No. 17, Pleburan,
Semarang, Kode Pos 50241
Telepon./Faksimile: (024) 76486853
Laman: <https://ap.vokasi.undip.ac.id/>
email: ap@live.undip.ac.id

KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

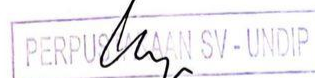
Tim Pemeriksa Kemiripan Tulisan Ilmiah Telah Memeriksa Unggahan File Atas Nama:

Nama : **Tiara Ade Rismawati**
NIM : **40011321650083**
Program Studi : **Manajemen dan Administrasi Logistik**
Judul Tulisan : **EFEKTIVITAS PROSES CUSTOM CLEARANCE
PADA PT. MITRA KARGO INDONESIA GUNA
KELANCARAN PENGELUARAN BARANG IMPOR**
Jenis Dokumen : **Tugas Akhir**
Paper ID : **2709627659**
Tanggal Pemeriksaan : **8 Juli 2025**

Menyatakan Bahwa Hasil Pemeriksaan Dengan Menggunakan Aplikasi Turnitin Terhadap
Tulisan Ilmiah Dengan Judul Diatas Menghasilkan Kemiripan Sebesar 17% Dengan Sumber-
Sumber Online Lainnya.

Demikian Surat Keterangan Ini Dibuat Untuk Dipergunakan Sebagaimana Mestinya.

Tim Verifikasi
Unit Perpustakaan Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro



Alina Indrawati
NIP : 197407101999032002

EFEKTIVITAS PROSES CUSTOM CLEARANCE PADA PT. MITRA
KARGO INDONESIA GUNA KELANCARAN PENGELUARAN
BARANG IMPOR

ORIGINALITY REPORT

17%	15%	6%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Lampiran 3 Biodata Peneliti



Nama Lengkap : Tiara Ade Rismawati

NIM : 40011321650083

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 4 September 2003

Email : tiararismawati04@gmail.com

Agama : Islam

Riwayat Pendidikan : 1. SD Palebon 02 Semarang
2. SMP Kesatrian 1 Semarang
3. SMA N 2 Semarang
4. Universitas Diponegoro

Pengalaman Magang : PT. Mitra Kargo Indonesia

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: www.vokasi.und.p.ac.id
Pos-el: vokasi[at]und.p.ac.id

No : 72/UN7.M2.1/KM/VII/2025
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Izin Penelitian

Semarang, 04 Juli 2025

Yth. Direktur PT MITRA KARGO INDONESIA
PT. Mitra Kargo Indonesia
Jl. Kepodang No.17, Purwodinatan, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah
50137

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan penelitian untuk memperoleh data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta.

Mohon sekiranya dapat diberikan izin bagi mahasiswa S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro untuk dapat melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data di PT. Mitra Kargo Indonesia.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Tiara Ade Rismawati
NIM : 40011321650083
Alamat Rumah :
Jurusan : S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul TA : Efektivitas Proses Custom Clearance Pada Pt Mitra Kargo
Indonesia Guna Kelancaran Pengeluaran Barang Impor

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I

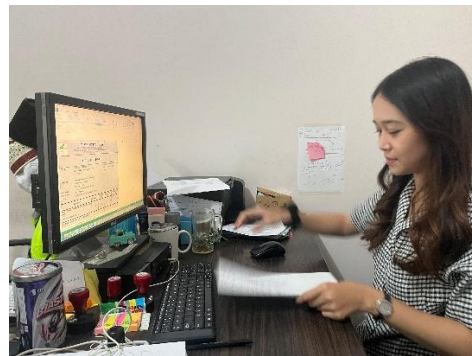


Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.
NIP. 196108191994032003

Tembusan : Yth.

1. Dekan Sekolah Vokasi
2. Kaprodi S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 6 Tabel Matriks Pedoman Wawancara

Fenomena Penelitian		Informan		
Indikator		Manager Operasional (A1)	Staf Operasional (A2)	Staf Operasional/PPJK (A3)
Proses <i>custom clearance</i> impor di PT. Mitra Kargo Indonesia.	Pengoptimalan <i>custom clearance</i> menggunakan modul PIB	√	√	√
	Pengoptimalan <i>custom clearance</i> menggunakan sistem SSM-INSW	√	√	√
Faktor penghambat <i>custom clearance</i> di PT. Mitra Kargo Indonesia.	Keterlambatan dokumen	√	√	√
	Penolakan dokumen oleh Instansi Karantina	√	√	√
	Ketidakstabilan sistem SSM-INSW	√	√	√