

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan

PT XYZ adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan *freight forwarding* yang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Berdiri sejak tahun 1999, PT XYZ telah berfokus pada layanan transportasi dan pengelolaan logistik domestik maupun internasional.

Dengan pengalaman lebih dari dua dekade, PT XYZ berperan penting dalam membantu kelancaran arus barang ekspor dan impor melalui berbagai solusi logistik. Perusahaan ini menyediakan layanan seperti manajemen kontainer, jasa kepabeanan (PPJK-EMKL), pergudangan dan distribusi, serta kargo proyek maritim. Didukung oleh tim profesional yang berpengalaman dan jaringan mitra lokal maupun global, PT XYZ menjamin proses pengiriman barang yang efisien, aman, dan tepat waktu.

4.1.2. Lokasi Perusahaan

Perusahaan ini berlokasi di Ruko Galaxi No.2 Jl. Soekarno-Hatta No.8 Semarang, Jawa Tengah, dengan kontak telepon di 024-76928588 dan email resmi opstimu@gmail.com.

4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

A. Visi

Untuk selalu meningkatkan nilai tambah pada bisnisnya, memasuki pasar global dan berkoordinasi dengan mengikuti perkembangan bisnis bersama-sama jaringan global kami.

B. Misi

Menjadi perusahaan Indonesia yang diakui dalam persaingan yang selalu mengembangkan diri.

4.1.4. Nilai Perusahaan

Dalam memberikan layanan jasanya, PT XYZ selalu mengutamakan keselamatan dan keamanan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar. Hal ini dijadikan prioritas utama perusahaan. Dalam menjalankan bisnisnya, PT XYZ berpegang pada lima pilar utama sebagai landasan kebijakan, yaitu:

a. Kejujuran

Seluruh kegiatan usaha dijalankan dengan sikap jujur, ramah, dan terbuka.

b. Kepedulian

PT XYZ menunjukkan rasa peduli, perhatian, dan semangat persaudaraan yang tinggi kepada semua pelanggan dan mitra kerja.

c. Kesempurnaan

Perusahaan berkomitmen menjaga standar tinggi dalam setiap aspek pekerjaan, termasuk dalam kualitas layanan, keamanan, dan keselamatan operasional.

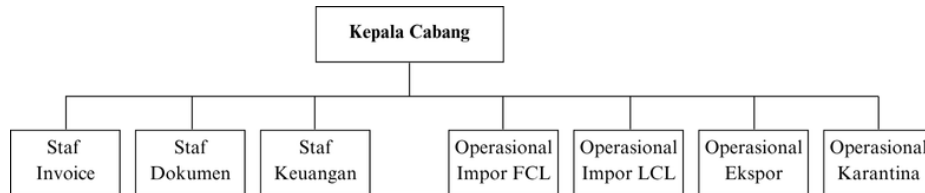
d. Kebersamaan

Kerja sama dengan pelanggan dan mitra di seluruh dunia dibangun atas dasar saling pengertian, manfaat bersama, serta sikap toleransi.

e. Tanggung Jawab

PT XYZ menjunjung tinggi tanggung jawab terhadap kepatuhan hukum dan sosial di lingkungan kerja, serta percaya bahwa setiap tindakan akan memberikan hasil di masa depan.

4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT XYZ Tahun 2024

Sumber: Perusahaan, 2024

4.1.6. Tugas dan Fungsi Divisi Perusahaan

1. Kepala Cabang

Bertugas mengawasi kelancaran ekspor-impor, menangani masalah operasional, meningkatkan kinerja dan layanan, serta merekrut dan mengevaluasi staf. Kepala Cabang juga menyusun anggaran, mengontrol biaya, memastikan target tercapai, dan merancang perbaikan untuk peningkatan operasional.

2. Staff Administrasi (Bagian *Invoice*)

Bertugas membuat invoice berdasarkan data pengiriman dan biaya layanan, memastikan isinya sesuai dokumen dan kontrak, serta berkoordinasi dengan tim keuangan agar pembayaran diterima tepat waktu. Mereka juga menyusun laporan status pembayaran, menangani masalah atau klaim terkait *invoice*, memastikan proses sesuai prosedur perusahaan, dan mencari cara untuk

meningkatkan efisiensi administrasi *invoicing*

3. Staff Administrasi (Bagian Dokumen)

Tugas staff dokumentasi ekspor-impor mencakup penyusunan dan pengolahan dokumen seperti *Bill of Lading*, *Invoice*, *Packing List*, PIB, PEB, dan dokumen kepabeanan lainnya. Mereka memastikan dokumen lengkap, akurat, dan sesuai peraturan, serta mengarsipkannya secara rapi. Staf juga berkoordinasi dengan bea cukai, logistik, dan instansi terkait, memantau status dokumen, menangani masalah kelengkapan atau kesalahan, serta menyusun laporan untuk manajemen. Semua dokumen harus memenuhi regulasi negara asal dan tujuan, serta mendukung kelancaran proses pengiriman barang.

4. Staff Administrasi (Bagian Keuangan)

Tugas staff keuangan meliputi mencatat semua transaksi keuangan seperti pendapatan dan pengeluaran, memantau aliran kas, memproses pembayaran tagihan tepat waktu, serta menyimpan dokumen keuangan secara rapi. Mereka juga memastikan semua transaksi sesuai dengan kebijakan perusahaan dan peraturan yang berlaku.

5. Staff Operasional (Bagian Impor FCL)

Tugas staff operasional impor FCL meliputi mengatur dan memantau pengiriman barang dari awal hingga distribusi, berkomunikasi dengan pelayaran dan penyedia logistik, serta memeriksa keakuratan dan kondisi barang. Mereka juga berkoordinasi dengan bea cukai, memantau status pengiriman, menangani masalah atau klaim atas kerusakan atau kehilangan,

dan memastikan seluruh proses sesuai dengan regulasi dan kebijakan perusahaan.

6. Staff Operasional (Bagian Impor LCL)

Tugas staff operasional impor LCL mencakup mengatur dan memantau pengiriman barang dari penerimaan hingga distribusi, berkomunikasi dengan pelayaran, gudang, dan penyedia logistik, serta memeriksa keakuratan, jumlah, dan kondisi barang. Mereka juga berkoordinasi dengan bea cukai, memantau status pengiriman, menangani masalah atau klaim atas kerusakan atau kehilangan, dan memastikan seluruh proses impor LCL sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebijakan perusahaan.

7. Staff Operasional (Bagian Ekspor)

Tugas staff operasional ekspor meliputi mengatur dan memantau pengiriman barang dari penerimaan hingga tiba di negara tujuan, serta berkomunikasi dengan pelayaran, agen, dan penyedia logistik untuk kelancaran proses. Mereka memastikan barang sesuai dokumen dan aturan, berkoordinasi dengan bea cukai, memantau status pengiriman, serta menangani masalah atau klaim jika terjadi kerusakan atau kehilangan.

8. Staff Operasional (Bagian Input Sistem/File dan Karantina)

Tugas staf karantina meliputi mengelola dan memantau barang yang memerlukan pemeriksaan sesuai regulasi, mengurus dokumen karantina, serta berkoordinasi dengan instansi terkait untuk kelancaran proses. Mereka memantau status barang, memberikan informasi kepada pelanggan, menangani kendala seperti penundaan atau dokumen yang kurang, serta

menyusun laporan untuk manajemen. Seluruh proses harus mengikuti aturan yang berlaku di negara asal maupun tujuan.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Peran PPJK dalam pengurusan dokumen impor

PPJK, khususnya PT. XYZ, memiliki peran yang sangat penting dalam proses pengurusan dokumen impor. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan, diketahui bahwa PPJK bertugas menangani seluruh proses administrasi dan kepabeanan mulai dari penerimaan dokumen dari importir hingga pengajuan dokumen ke sistem Bea Cukai. PPJK juga bertanggung jawab melakukan verifikasi data seperti jenis barang, jumlah, nilai, dan kode HS sebelum proses clearance dilakukan. Berikut beberapa peran PPJK dalam proses impor

1. PPJK sebagai perantara

PPJK memiliki peran penting sebagai perantara yang menjembatani komunikasi dan proses administrasi antara importir dan instansi pemerintah, khususnya Bea Cukai. Dalam kegiatan impor, importir sering kali tidak memiliki pemahaman mendalam mengenai prosedur dan regulasi kepabeanan yang kompleks. Oleh karena itu, PPJK hadir untuk membantu mengurus dokumen, memastikan kelengkapan persyaratan, serta menyampaikan informasi yang diperlukan kepada pihak Bea Cukai dengan tepat dan sesuai aturan. Peran ini sangat penting agar proses pengeluaran barang dari pelabuhan dapat berjalan lancar, cepat, dan tanpa kendala administratif. Informasi ini diungkapkan oleh informan A1 yang menyatakan:

“Solusinya itu di komunikasi dengan customer dan selalu update perkembangan.” (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Customer yang dimaksud diatas ialah pihak importir, Dimana Ketika ada masalah, pihak PPJK selalu membagikan informasinya kepada pihak terkait. Hal ini juga didukung oleh informan A2 dengan mengatakan:

“Kita selalu antisipasi. Begitu tahu ada potensi keterlambatan, kita langsung koordinasi dengan pelayaran atau depo. Kadang kita juga negosiasi untuk minta waktu bebas tambahan.” (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dilihat bahwa PPJK berperan penting sebagai penghubung antara importir dan instansi pemerintah, terutama Bea Cukai, dalam proses pengurusan dokumen impor. Peran ini sangat membantu importir yang tidak memahami secara detail aturan kepabeanan. Dengan komunikasi yang aktif dan koordinasi yang cepat, PPJK mampu mengantisipasi kendala di lapangan, menjaga kelancaran proses administrasi, dan meminimalkan risiko keterlambatan dalam pengeluaran barang.

2. Menangani dan Menyusun dokumen impor

Dalam praktiknya, PPJK bertanggung jawab penuh terhadap penyusunan dan pengurusan dokumen impor, mulai dari menerima data dari importir, memverifikasi kelengkapan informasi, hingga menginput dan mengajukan dokumen ke sistem CEISA milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Proses ini tidak hanya administratif, namun menuntut ketelitian dan koordinasi yang tinggi, karena kesalahan sekecil apa pun dapat berujung pada keterlambatan clearance dan biaya tambahan berupa demurrage. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama magang dokumen utama yang digunakan dalam proses ini meliputi:

a) *Bill of Lading* (BL) / *Airway Bill* (AWB)

Dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran sebagai bukti bahwa barang telah diterima untuk diangkut dari negara asal ke negara tujuan. BL juga berfungsi sebagai bukti kepemilikan barang dan dibutuhkan oleh importir untuk mengambil barang di pelabuhan. Jika barang dikirim lewat udara, dokumen yang digunakan disebut *Airway Bill* (AWB).

b) *Invoice* (Faktur Pembelian dari Eksportir)

Dokumen tagihan resmi dari pihak eksportir kepada importir yang berisi informasi lengkap mengenai transaksi pembelian, seperti nama dan jumlah barang, harga per unit, total pembayaran, serta data pembeli dan penjual. Dokumen ini sangat penting karena digunakan oleh pihak Bea Cukai untuk menghitung bea masuk dan pajak impor yang harus dibayar oleh importir.

c) *Packing List* (Daftar Isi dan Pengemasan Barang)

Berisi rincian lengkap mengenai isi kemasan barang yang dikirim, seperti jumlah barang, berat kotor dan bersih, serta cara pengemasan. Dokumen ini membantu pihak gudang dan Bea Cukai dalam mencocokkan isi fisik barang dengan data yang tertera, sehingga memperlancar proses pemeriksaan dan pengeluaran barang dari pelabuhan atau bandara.

d) *Certificate of Origin* (COO)

Dokumen yang menyatakan negara asal barang yang diimpor dan biasanya diterbitkan oleh lembaga resmi di negara eksportir. COO sangat penting apabila barang berasal dari negara yang memiliki *Free Trade Agreement* (FTA) dengan

Indonesia, karena dapat digunakan untuk mendapatkan keringanan atau pembebasan bea masuk.

e) Surat Kuasa dari Importir kepada PPJK

Merupakan dokumen yang memberikan wewenang kepada Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) untuk mewakili importir dalam mengurus semua proses dan dokumen kepabeanan di Bea Cukai. Surat ini wajib ada agar PPJK dapat mengakses sistem resmi kepabeanan dan melakukan pengajuan dokumen impor seperti PIB atas nama importir.

Dalam pembuatan dokumen PIB, PPJK sering mengalami kesalahan dalam penginputan data seperti kesalahan menginput *HS Code*, biasanya pihak importir tidak memberikan kode secara lengkap yang membuat pihak PPJK harus mencari tau kode yang sesuai. Invoice yang dikirim tidak mencantumkan rincian unit secara lengkap. *Bill of Lading* tidak sesuai dengan *packing list*. Informasi ini seperti yang diungkapkan informan A3 yaitu:

“Kalau dari operasional yang saya dapati biasanya ketidaksesuaian antara dokumen dan data barang, seperti jumlah yang tidak sesuai atau satuan ukuran. Masalah ini berpengaruh pada pemesanan truk untuk menyesuaikan ukuran truk yang dipakai.” (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Dalam proses pembuatan dokumen PIB, sering terjadi kesalahan penginputan data oleh PPJK, terutama pada *HS Code*, karena informasi dari importir sering tidak lengkap. Selain itu, ketidaksesuaian antara dokumen seperti *invoice*, *Bill of Lading*, dan *packing list* juga sering ditemukan, misalnya jumlah barang atau satuan ukuran yang berbeda. Masalah-masalah ini

berdampak langsung pada proses operasional, seperti pemesanan truk yang harus disesuaikan dengan ukuran dan jumlah barang yang sebenarnya.

Keterlambatan dokumen dari eksportir juga menyebabkan waktu pengurusan mepet. Kesalahan-kesalahan ini sering kali mengharuskan pengajuan *redress* ke sistem Gendis Legi atau, jika sudah terlalu jauh, mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan SPPB. Hal ini dikonfirmasi oleh informan A2 dengan mengatakan;

“Koordinasi dengan customer, kalau pun ada kesalahan yang terlanjur masuk, kita segera ajuin *redress* atau koreksi ke Bea Cukai supaya clearance nggak terlalu lama.”
(Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dilihat bahwa PPJK memiliki tanggung jawab besar dalam mengatur dan memproses dokumen impor dengan teliti, mulai dari menerima data hingga pengajuan ke sistem CEISA. Ketelitian dan kecepatan dalam menangani dokumen sangat penting agar proses clearance tidak tertunda. Jika terjadi kesalahan, PPJK segera melakukan koreksi dan berkoordinasi dengan Bea Cukai untuk memastikan proses pengeluaran barang tetap berjalan lancar dan tidak terkena biaya *demurrage*

3. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses impor

Proses pengurusan dokumen impor tidak dapat dilakukan oleh satu pihak saja, melainkan melibatkan banyak pihak yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pihak-pihak tersebut antara lain importir, Bea Cukai, perusahaan pelayaran, dan depo kontainer. Semua pihak ini perlu bekerja sama secara efektif agar proses

pengeluaran barang dari pelabuhan dapat berjalan lancar, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dikonfirmasi dengan pernyataan informan A1 yang mengatakan :

“Pihak yang terlibat ada shipping line, Bea Cukai, kita (PPJK) dan customer.” (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Informasi ini juga diperkuat oleh informan A2 dengan mengatakan:

“Untuk pihak-pihak yang terlibat tentu saja customer, shipping line, kita sebagai PPJK dan bea cukai” (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dilihat bahwa pengurusan dokumen impor merupakan proses yang melibatkan banyak pihak, seperti importir (customer), Bea Cukai, dan perusahaan pelayaran. Peran pihak lainnya juga diungkapkan oleh informan A4 yang mengatakan:

“Terhadap PPJK, bea cukai memiliki peranan dalam proses bisnis kepabeanan, terlibat langsung dengan PPJK dalam penerimaan dokumen, pemeriksaan fisik barang, persetujuan penerimaan barang. Peranan itu berpengaruh langsung terhadap kegiatan PPJK seperti impor dan pengeluaran barang”. (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Proses pengurusan dokumen impor melibatkan banyak pihak, seperti importir, Bea Cukai, dan perusahaan pelayaran. Setiap pihak memiliki peran penting yang saling berkaitan. Bea Cukai, misalnya, berperan langsung dalam penerimaan dokumen, pemeriksaan fisik barang, dan persetujuan pengeluaran barang. Peran ini sangat memengaruhi kelancaran kerja PPJK dalam menangani impor dan proses pengeluaran barang dari pelabuhan.

Dari hasil observasi selama magang, hubungan antara PPJK dan importir sangat penting karena hampir seluruh dokumen awal untuk mengurus PIB (Pemberitahuan Impor Barang) berasal dari importir. Dokumen seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading*, dan *certificate of origin (COO)* disiapkan oleh pihak importir atau dikirim oleh eksportir atas nama importir. Oleh karena itu, komunikasi antara PPJK dan importir harus berjalan lancar dan cepat agar tidak ada dokumen yang tertinggal atau salah.

Namun, dalam praktiknya, pihak importir cukup sering melakukan kesalahan yang berdampak pada keterlambatan proses dokumen. Contohnya, dokumen yang dikirim tidak lengkap, data pada *invoice* dan *packing list* tidak cocok, atau deskripsi barang tidak sesuai dengan isi fisik kontainer. Kadang juga importir terlambat mengirim dokumen karena masih menunggu dari pihak eksportir.

Jika pengeluaran barang terlambat, maka konsekuensinya adalah munculnya biaya tambahan seperti *demurrage* yang harus ditanggung oleh importir. Biaya ini bisa cukup besar jika kontainer tidak segera keluar dari pelabuhan dalam batas waktu yang ditentukan.

Oleh karena itu, penting sekali bagi semua pihak terutama importir dan PT. XYZ untuk saling bekerja sama dan menjaga komunikasi yang baik. Importir harus memastikan dokumen yang diberikan kepada PT. XYZ sudah lengkap dan benar sejak awal, sedangkan PT. XYZ harus teliti dalam memverifikasi dan memproses dokumen sebelum diajukan ke sistem CEISA milik Bea Cukai. Dengan kerja sama yang baik, proses impor akan lebih cepat, efisien, dan bebas dari masalah administratif.

4.2.2. Faktor Pendukung dan Penghambat bagi perusahaan

4.2.2.1. Faktor Pendukung

Dalam kegiatan pengurusan dokumen impor di PT. XYZ, terdapat beberapa faktor penting yang sangat mendukung kelancaran pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi selama magang, faktor-faktor ini dapat dibagi menjadi tiga, yaitu: kompetensi sumber daya manusia (SDM), ketersediaan sistem informasi, dan template dokumen yang sudah tersedia. Ketiga faktor ini saling melengkapi dan menjadi penunjang utama dalam proses administrasi dokumen impor.

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Staf dokumentasi di PT. XYZ adalah seseorang yang sudah berpengalaman dalam mengurus dokumen impor. Ia telah terbiasa menangani puluhan dokumen setiap minggu dan memahami alur kerja mulai dari penerimaan dokumen hingga pengajuan ke sistem Bea Cukai. Latar belakang pendidikannya yang relevan, seperti jurusan Ilmu Perpustakaan, sangat membantu dalam hal ketelitian, pengarsipan, dan pengelolaan dokumen secara rapi. Dari hasil pengamatan langsung, terlihat bahwa staf ini mampu bekerja dengan cepat karena sudah hafal format dan alur kerja yang harus dilakukan. Ia juga sudah beberapa kali menangani kasus koreksi dokumen (*redress*), sehingga tahu langkah-langkahnya dan bisa bertindak cepat ketika terjadi kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi SDM yang dimiliki perusahaan menjadi modal penting dalam menjaga kelancaran proses dokumen impor. Hal ini dibenarkan oleh informan A2 dengan mengatakan:

“Faktor pendukung dari Perusahaan tuh punya staff dokumen yang sudah terlatih. Kita juga punya template yang mempermudah penginputan data, jadi prosesnya bisa lebih cepat dan akurat.” (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa kompetensi dan pengalaman staf dokumentasi yang terlatih, didukung dengan penggunaan template kerja, menjadi faktor penting yang menunjang kelancaran dan kecepatan proses pengurusan dokumen impor di PT. XYZ. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas SDM yang dimiliki perusahaan berperan langsung dalam efisiensi operasional di bidang dokumentasi kepabeanan.

2. Ketersediaan Sistem Informasi (CEISA dan Gendis Legi)

Faktor pendukung lainnya adalah ketersediaan sistem informasi digital yang mempercepat proses kerja. Sistem CEISA digunakan untuk menginput dan mengirim data dokumen impor ke Bea Cukai secara online, sedangkan Gendis Legi digunakan untuk mengajukan pembatalan atau koreksi dokumen (*redress*) jika terjadi kesalahan. Kedua sistem ini membuat proses menjadi lebih cepat dan efisien. Misalnya, jika terjadi kesalahan pada *HS Code* atau nilai barang, PPJK dapat langsung mengajukan *redress* melalui Gendis Legi tanpa harus datang ke kantor Bea Cukai. Dari pengamatan selama magang, staf dokumentasi sudah terbiasa menggunakan kedua sistem ini, yang sangat membantu menghindari keterlambatan dalam pengeluaran barang.

3. Ketersediaan Template Dokumen

Hal lain yang memudahkan pekerjaan adalah ketersediaan template dokumen yang tersimpan rapi dalam folder digital. Template ini mencakup surat kuasa, surat permohonan, draft PIB, dan formulir lainnya yang sering digunakan dalam pengurusan dokumen impor. Dengan template tersebut, staf hanya perlu menyesuaikan data sesuai shipment, sehingga lebih hemat waktu dan mengurangi risiko kesalahan. Dari observasi selama magang, terlihat bahwa staf sudah memiliki file template. Hal ini didukung oleh informan A1 yang mengatakan:

“Kalau dari aku pribadi itu, aku punya *file draft* surat menyurat jadi nanti tinggal ganti. Web sudah tersedia dari Gendis Legi, form juga sudah tersedia dari bea cukai.”
(Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dilihat bahwa faktor utama yang mendukung kelancaran pengurusan dokumen impor di PT. XYZ adalah kualitas sumber daya manusia yang berpengalaman serta kesiapan sistem kerja yang baik. Ketersediaan template dokumen, file digital, dan akses ke sistem seperti Gendis Legi dan form Bea Cukai sangat membantu mempercepat proses input data. Gabungan antara SDM yang terlatih dan dukungan sistem yang lengkap menjadikan proses administrasi lebih efisien, akurat, dan minim kesalahan.

4.2.2.2. Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan pengurusan dokumen impor di PT. XYZ, terdapat beberapa hambatan yang cukup sering terjadi dan berdampak pada kelancaran proses

kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung selama magang, hambatan-hambatan tersebut dapat dibagi menjadi tiga poin utama, yaitu:

1. Tenggat Waktu yang Singkat dari Pihak Importir

Salah satu hambatan yang dihadapi adalah keterlambatan pengiriman dokumen atau dokumen tidak sesuai dari pihak importir dan tenggat waktu yang sangat singkat. Kondisi ini menyulitkan proses *input* data secara akurat karena staf harus bekerja di bawah tekanan waktu. Akibatnya, potensi kesalahan semakin besar, dan hal ini dapat berujung pada keterlambatan proses *clearance*. Informasi ini dibenarkan oleh informan A1 dengan mengatakan:

“Faktor yang menjadi penghambat dari customer yang memberikan tenggat waktu singkat.” (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Informan A2 juga mengatakan:

“Biasanya itu data dari *customer* kurang lengkap atau tidak sesuai dokumen aslinya, kita juga kesulitan untuk submit dokumen dengan benar dan cepat.” (Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dilihat bahwa salah satu hambatan dalam pengurusan dokumen impor di PT. XYZ adalah keterlambatan dan ketidaksesuaian data dari pihak importir. Tenggat waktu yang singkat membuat staf harus bekerja cepat di bawah tekanan, sehingga risiko kesalahan dalam penginputan data menjadi lebih tinggi. Hal ini berdampak pada keterlambatan proses *clearance* dan dapat mengganggu kelancaran pengeluaran barang dari pelabuhan.

2. Terbatasnya Jumlah SDM di Bagian Dokumentasi

Jumlah staf dokumentasi yang hanya satu orang menjadi kendala tersendiri, terutama saat volume pengiriman meningkat. Dalam kondisi seperti ini, seluruh beban pekerjaan harus ditangani oleh satu staf, yang sering kali harus mengurus beberapa dokumen impor sekaligus. Dari hasil observasi peneliti, staf tersebut bisa menangani lebih dari 3 shipment dalam satu hari kerja. Hal ini tentu meningkatkan risiko kelelahan dan berkurangnya ketelitian, apalagi jika dokumen dari importir diterima secara bertahap atau mendadak. Kondisi ini membuat pengawasan terhadap detail data menjadi kurang optimal.

3. Gangguan Sistem CEISA

Selain faktor internal, hambatan juga datang dari sistem CEISA milik Bea Cukai yang kadang mengalami gangguan. Ketika sistem sedang lambat atau tidak bisa diakses, staf tidak dapat menginput atau mengirim dokumen secara tepat waktu, sehingga proses submit tertunda. Gangguan sistem ini bisa berlangsung beberapa menit hingga berjam-jam tergantung kondisi jaringan nasional. Hal ini cukup menyulitkan karena meskipun dokumen sudah siap, jika sistem bermasalah, proses clearance tetap tidak bisa dilanjutkan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan A2 yaitu:

“Selain itu, kadang sistem CEISA dari Bea Cukai juga down atau lambat, jadi pengajuan dokumen bisa tertunda.”
(Wawancara dilakukan pada 4 Juni 2025)

Selain hambatan dari dalam perusahaan, gangguan juga sering terjadi pada sistem CEISA milik Bea Cukai. Sistem ini kadang lambat atau tidak bisa diakses, sehingga pengajuan dokumen menjadi tertunda meskipun semua dokumen sudah lengkap. Sistem CEISA mengalami gangguan dikarenakan sedang dalam masa peralihan dan terkadang *overload*. Hal ini dikonfirmasi oleh informan A4 yang mengatakan:

“Sistem ceisa sedang beralih ke ceisa 4.0 dari sistem ceisa sebelumnya, peralihan ini akan mengakomodir semua pelayanan bea dan cukai, ada kepabeanan, ada cukai, karena dulu masih terpisah, sekarang dijadikan satu. Sering down karena masih overload, diberberapa kebijakan, jika down bisa mengajukan segala bentuk permohonan dalam bentuk manual, diurus langsung ke kantor. Kalau melalui online tergantung kebijakan.”

Gangguan pada sistem CEISA menjadi salah satu hambatan dalam proses pengajuan dokumen impor. Meskipun dokumen sudah lengkap, jika sistem lambat atau tidak bisa diakses, proses tetap tertunda. Hal ini terjadi karena CEISA sedang dalam masa peralihan ke versi 4.0 yang menggabungkan layanan kepabeanan dan cukai dalam satu sistem. Karena masih dalam penyesuaian dan sering *overload*, sistem sering mengalami gangguan. Dalam kondisi tertentu, jika sistem tidak dapat digunakan, pengajuan dokumen bisa dilakukan secara manual ke kantor Bea Cukai sesuai kebijakan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian, pengurusan dokumen impor di PT. XYZ masih menghadapi beberapa hambatan yang cukup berpengaruh terhadap kelancaran kerja. Hambatan utama berasal dari tenggat waktu yang singkat dan data yang tidak lengkap dari pihak importir, sehingga staf harus bekerja cepat di bawah tekanan dan berisiko

melakukan kesalahan. Selain itu, jumlah staf dokumentasi yang hanya satu orang membuat beban kerja menjadi berat, apalagi saat volume pengiriman tinggi. Hal ini berdampak pada ketelitian dan kecepatan dalam memproses dokumen. Di sisi lain, gangguan pada sistem CEISA milik Bea Cukai juga sering terjadi, seperti sistem lambat atau tidak bisa diakses, yang menyebabkan proses pengajuan dokumen tertunda meskipun semua dokumen sudah siap. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam hal koordinasi dengan importir, penambahan SDM, dan dukungan sistem yang lebih stabil agar proses pengurusan dokumen impor dapat berjalan lebih lancar.

4.3. Output Penelitian

Sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap peran PPJK dalam pengurusan dokumen impor di PT. XYZ, ditemukan bahwa salah satu permasalahan utama yang sering terjadi adalah kesalahan input data dokumen sebelum dikirim ke sistem CEISA Bea Cukai. Kesalahan ini berdampak langsung terhadap keterlambatan proses *clearance* dan memicu biaya tambahan seperti *demurrage*. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data, diketahui bahwa kurangnya proses pengawasan dan pengecekan ulang dokumen menjadi faktor dominan penyebab terjadinya kesalahan. Oleh karena itu, diperlukan suatu prosedur baku yang dapat memastikan bahwa setiap dokumen telah diverifikasi secara menyeluruh sebelum dikirim ke sistem kepabeanan.

Sebagai bentuk solusi nyata dari permasalahan tersebut, penelitian ini menghasilkan sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang berfokus pada pengawasan dan pengecekan ulang dokumen impor sebelum dilakukan submit ke CEISA. SOP ini dirancang untuk meningkatkan akurasi dokumen, menekan jumlah

koreksi (*redress*), dan menghindari potensi denda atau biaya akibat kesalahan administratif. Dengan implementasi SOP ini, diharapkan proses kerja PPJK menjadi lebih sistematis, transparan, dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja logistik impor secara keseluruhan di PT. XYZ.



SOP Pengawasan & Pengecekan Ulang Dokumen Impor Sebelum Submit ke Sistem Kepabeanan

Nomor Dokumen: SOP-PPJK/IMP/001

Revisi: 01

Tanggal Berlaku: [Tanggal ditetapkan]

Unit Terkait: Staff Dokumen, Supervisor, Kepala Cabang PT. XYZ

1. Tujuan

Menjamin akurasi dan kelengkapan data dokumen impor sebelum dikirim ke sistem CEISA Bea Cukai untuk mencegah keterlambatan clearance dan biaya demurrage.

2. Ruang Lingkup

Berlaku untuk seluruh proses verifikasi akhir dokumen impor sebelum disubmit ke sistem CEISA di PT. XYZ.

3. Definisi

CEISA: Sistem Bea Cukai Indonesia (*Customs-Excise Information System and Automation*)

Redress: Proses koreksi dokumen setelah disubmit

Submit: Pengajuan final dokumen ke CEISA

4. Referensi

UU No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan

PMK No. 59/PMK.04/2014 tentang PPJK

Panduan CEISA & Gendis Legi DJBC

5. Prosedur Kerja

No	Langkah Kerja	Penanggung Jawab	Dokumen Terkait	Ket.
1	Terima dokumen lengkap dari importir	Staff Dokumen	<i>Invoice, Packing List, BL, COO</i>	

No	Langkah Kerja	Penanggung Jawab	Dokumen Terkait	Ket.
2	Verifikasi format & kelengkapan	Staff Dokumen	Draft PIB, Data <i>Manifest</i>	
3	Cek kesesuaian: <i>HS Code</i> , Jumlah, Nilai, Deskripsi	Staff Dokumen	<i>Invoice</i> , PL, PIB	
4	Input ke sistem internal & CEISA (<i>draft</i>)	Staff Dokumen	Sistem CEISA	
5	Pengecekan akhir dokumen	Staff Dokumen	Laporan Verifikasi	
6	Koreksi bila ada kesalahan	Staff Dokumen	Formulir Koreksi / Notulensi	
7	<i>Approval</i> untuk <i>submit</i>	Kepala Cabang	Formulir Persetujuan <i>Submit</i>	
8	<i>Submit</i> final ke CEISA	Staff Dokumen	Final PIB	
9	Arsipkan digital & fisik	Staff Dokumen	Arsip & <i>Backup</i>	

6. Standar Waktu Proses

Pengecekan: maksimal 1 hari kerja

Koreksi internal: maksimal 3 jam

Submit: maksimal 4 jam setelah disetujui

7. Catatan Khusus

Redress wajib diajukan dalam 2 jam setelah kesalahan diketahui

Komunikasi aktif dengan importir dan Bea Cukai wajib dilakukan

8. Indikator Keberhasilan

Kesalahan dokumen sebelum submit $\leq 2\%$

Redress bulanan ≤ 5 kasus

Biaya *demurrage* karena kesalahan $\leq$ Rp 500.000 per kasus