

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan

PT Samudera Perdana Selaras merupakan Perusahaan logistik yang bergerak di bidang jasa dan pelayaran (*Integrated Global Logistic*). PT Samudera Perdana Selaras membentuk satu konsolidasi grup usaha yang membawahi lini usaha bisnis kepemilikan kapal, keagenan kapal, EMKL dan *forwarding*, *custom clearance*, bongkar muat dan alat berat, multi moda transportasi, *trucking*, jembatan timbang, logistik dan gudang, serta *tour* dan *travel*. PT Samudera Perdana Selaras memiliki kantor utama yang berlokasi di Jalan Madukoro Raya Ruko Semarang Indah Blok D-XI 2A-B, Tawangmas, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah.



Gambar 4. 1. Kantor PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

Sumber: PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang, 2025

4.1.2. Sejarah dan Perkembangan PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

PT Samudera Perdana Selaras merupakan Perusahaan logistik yang bergerak di bidang jasa dan pelayaran (*Integrated Global Logistic*). Perusahaan ini mengawali perjalanannya dalam industri transportasi dan pelayaran pada tanggal 23 Agustus 2004 yang dipelopori oleh Bapak H. Rory Ryanto. PT Samudera Perdana Selaras resmi menyandang status sebagai perusahaan perdagangan, jasa, dan pengangkutan darat seperti yang terdaftar pada Akta No. 6 tahun 2004 oleh Notaris Dwi Indriyarti, SH. PT Samudera Perdana Selaras memiliki kantor utama yang berlokasi di Jalan Madukoro Raya Ruko Semarang Indah Blok D-XI 2A-B, Tawangmas, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah.

Kegiatan usaha PT Samudera Perdana Selaras meliputi kegiatan shipping. Kegiatan tersebut termasuk pengangkutan barang dengan kapal dan kegiatan lainnya dengan bertindak sebagai agen baik keagenan lokal ataupun luar negeri maupun keagenan umum untuk perusahaan shipping lainnya selama beberapa tahun terakhir ini. Sejalan dengan pertumbuhan usaha yang pesat dan meningkatnya kompleksitas aktivitas perusahaan. PT Samudera Perdana Selaras melakukan restrukturisasi perusahaan dengan membentuk satu konsolidasi grup usaha yang membawahi lini usaha kepemilikan kapal, keagenan kapal, EMKL dan *forwarding*, bongkar muat dan alat berat, multi moda transportasi, *trucking*, jembatan timbang, logistik dan gudang, serta *tour* dan *travel*. Melalui lini usaha tersebut, PT Samudera Perdana Selaras

menghadirkan layanan jasa transportasi, serta pelayaran dan logistik terpadu dari hulu ke hilir (*end-to-end logistics*) terintegrasi dalam satu pintu.

Secara garis besar terdapat lima jenis layanan yang ditawarkan PT Samudera Perdana Selaras, yaitu mencakup layanan pergudangan dan transportasi pengiriman darat (*warehouse and land transportation*), transportasi pihak ketiga (*third-party transportation*), bongkar muat dan alat berat, hingga keagenan (*agency*) dan pengelolaan kapal (*shipping owner*). Layanan tersebut terbagi lagi dalam beberapa divisi yaitu Divisi Logistik, Divisi EMKL, dan Divisi *Maintenance*. Setelah melalui restrukturisasi perusahaan dalam menjawab tantangan perkembangan perekonomian global, kini PT Samudera Perdana Selaras telah memiliki cabang di berbagai kota di Indonesia, seperti Cilacap, Cirebon, Jepara, Jakarta, Banjarmasin, Batang, Lampung, Madura, Indramayu, Pacitan, Pontianak, Probolinggo, Kupang, Lamongan, Rembang, Sampit, Tanjung Pinang, Tuban, dan Surabaya.

4.1.3. Logo PT Samudera Perdana Selaras

Berikut ini merupakan logo perusahaan PT Samudera Perdana Selaras:



Gambar 4. 2. Logo PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

Sumber: PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang, 2025

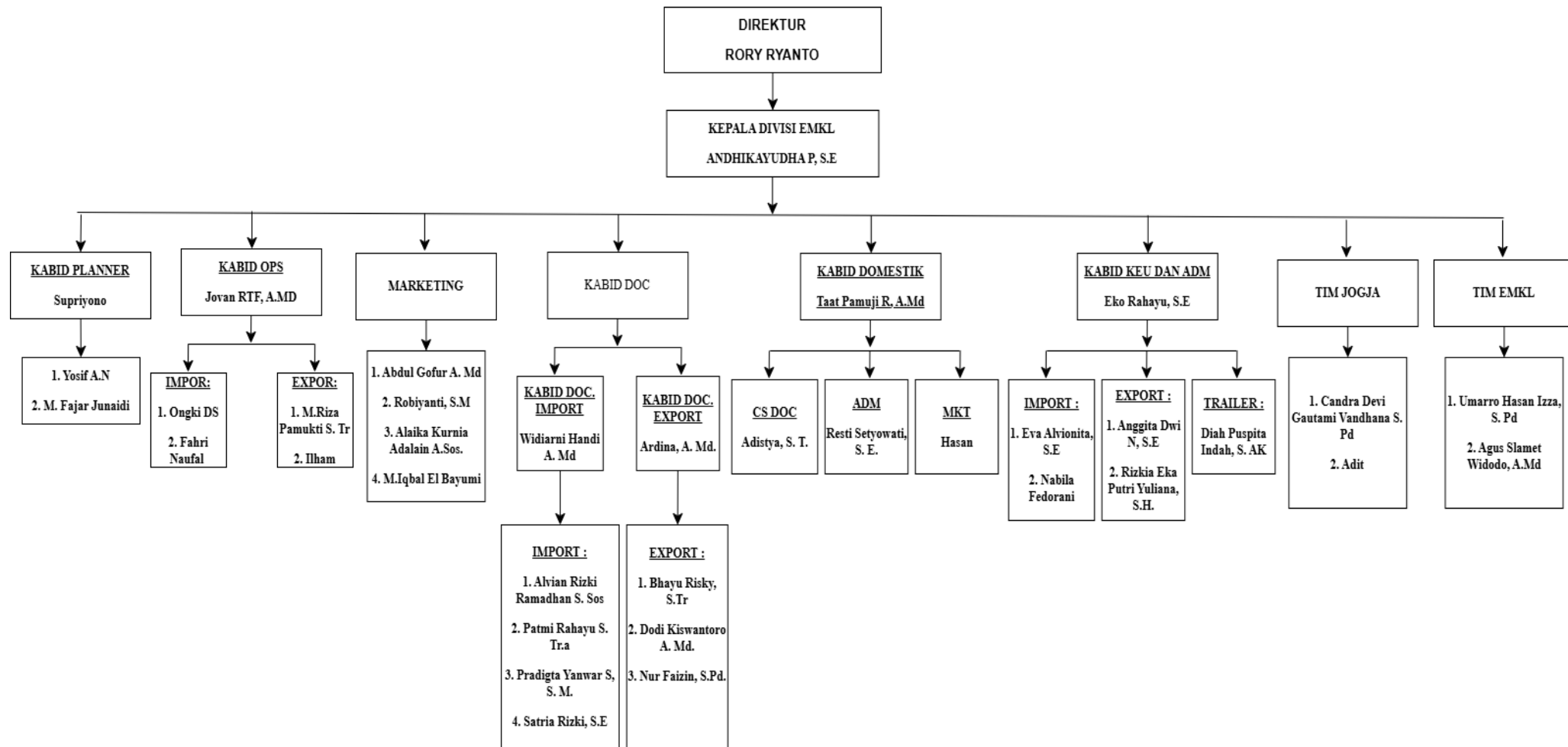
4.1.4. Visi dan Misi PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang memiliki visi “Meraih Ridho Illahi agar dapat menjadi manfaat” dan misinya ”Meningkatkan kemampuan diri agar menjadi yang terbaik”. Dalam menjalankan operasional perusahaan secara konsisten perusahaan ini menerapkan nilai-nilai yang dipegang teguh dan dilaksanakan secara terus menerus. Nilai-nilai tersebut meliputi memprioritaskan kualitas pelayanan, kerjasama, jaringan bisnis luas, dan memiliki sumber daya yang dapat diandalkan.

4.1.5. Struktur Organisasi PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

Struktur Organisasi Divisi EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang dimulai dari Kepala Divisi EMKL yang membawahi delapan bidang meliputi Planner, Operasional, Marketing, Dokumen, Domestik, Keuangan & Administrasi, Tim Jogja, dan Tim Exim. Pada bagian bidang operasional dibagi menjadi 2 sub bagian yaitu operasional impor dan operasional ekspor. Begitu halnya sama dengan bidang dokumen, dibagi menjadi dokumen impor dan dokumen ekspor. Sementara itu, bidang domestik dibagi menjadi 3 sub bagian yaitu *customer service* & dokumen, MKT, dan Administrasi. Bidang Keuangan & Administrasi dibagi menjadi 3 sub bagian meliputi admin impor, admin ekspor, dan admin trailer. Untuk lebih lengkapnya, struktur organisasi Divisi EMKL PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang dapat digambarkan sebagai berikut:

EMKL PT SAMUDERA PERDANA SELARAS



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Divisi EMKL PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

Sumber: PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang, 2025

4.1.6. Tugas dan Fungsi Pada PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

1. Direktur PT Samudera Perdana Selaras memiliki tugas dan tanggung jawab:
 - a. Merumuskan strategi bisnis dan arah perusahaan jangka pendek dan panjang.
 - b. Mengambil keputusan penting terkait operasional, keuangan, dan pengembangan usaha.
 - c. Mengelola sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, evaluasi, dan pembinaan tim.
 - d. Menjalinkan kerja sama dengan mitra logistik, pelanggan, dan pihak terkait lainnya.
 - e. Menandatangani kontrak dan dokumen resmi perusahaan.
 - f. Menyetujui anggaran dan pengeluaran besar perusahaan.
 - g. Mewakili perusahaan dalam urusan hukum, asosiasi industri, dan forum bisnis.
 - h. Menetapkan atau mengubah kebijakan operasional, serta mendelegasikan tugas ke manajemen bawah.
2. Kepala Divisi EMKL memiliki tugas dan tanggung jawab:
 - a. Melaksanakan kebijakan, prosedur, dan aturan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.
 - b. Mengkoordinasikan seluruh aktivitas di divisi EMKL dan memastikan kegiatan organisasi berjalan lancar.
 - c. Memantau pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan di setiap departemen agar hasilnya maksimal.

- d. Mengoptimalkan peran setiap departemen untuk mencapai efisiensi dan efektivitas kerja.
 - e. Mengevaluasi strategi dan merumuskan kebijakan yang relevan.
3. Kabid Operasional memiliki tugas dan tanggung jawab:
- a. Mengelola kegiatan operasional ekspor dan impor.
 - b. Mengawasi penggunaan truk untuk distribusi kontainer.
 - c. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan staf operasional terkait pelaksanaan tugas lapangan.
 - d. Memastikan pengiriman barang dari pelabuhan ke gudang berjalan dengan baik.
4. Planner memiliki tugas dan tanggung jawab:
- a. Mengelola transportasi truk untuk distribusi kontainer.
 - b. Bertanggung jawab atas operasional dan penggajian pengemudi trailer.
 - c. Memastikan transportasi berjalan lancar dan efisien.
 - d. Melakukan pembayaran dan pencatatan keuangan terkait pengemudi trailer.
5. Operasional Impor memiliki tugas dan tanggung jawab:
- a. Mengurus pengambilan DO (*Delivery Order*) serta pembayaran repair, jaminan, dan lainnya.
 - b. Mengelola pengembalian kontainer kosong ke depo.
 - c. Memeriksa SPJM (Surat Penetapan Jalur Merah).
 - d. Mengatur pengiriman LCL dan memperpanjang waktu penggunaan kontainer jika diperlukan.

- e. Mengurus jaminan kontainer, dokumen pelanggan, serta proses kepabeanan.
6. Operasional Ekspor memiliki tugas dan tanggung jawab:
- a. Menyediakan kontainer sesuai kebutuhan pelanggan.
 - b. Melakukan pemesanan kontainer dan pengaturan trucking.
 - c. Berkoordinasi dengan sopir untuk pengiriman barang.
 - d. Melaksanakan proses pengiriman mulai dari stack hingga kontainer naik ke kapal.
 - e. Mengurus dokumen pelanggan.
7. Marketing memiliki tugas dan tanggung jawab:
- a. Merancang dan mengembangkan strategi pemasaran untuk menarik lebih banyak pelanggan.
 - b. Meningkatkan pendapatan perusahaan dengan menjalin hubungan dengan pelanggan baru dan lama.
 - c. Mengevaluasi kepuasan pelanggan dan memastikan target terpenuhi.
8. Dokumen Impor memiliki tugas dan tanggung jawab:
- a. Menyiapkan dan mengirimkan draft PIB (Pemberitahuan Impor Barang).
 - b. Memverifikasi kelengkapan dokumen.
 - c. Berkoordinasi dengan pelanggan, memantau ETA kapal, dan mengurus dokumen terkait karantina serta BPOM.
9. Dokumen Ekspor memiliki tugas dan tanggung jawab::
- a. Mengelola dokumen dari shipper seperti SI, *Invoice*, *Packing List*, DO, dan V-Legal (jika diperlukan).

- b. Menyusun dan mengirimkan draft PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang).
 - c. Berkoordinasi dengan tim operasional untuk pemesanan kontainer.
 - d. Membuat barcode bongkar kontainer di TPKS serta COO (*Certificate of Origin*).
 - e. Mengurus surat kuasa pengambilan B/L dan memeriksa kelengkapan dokumen sebelum dikirimkan ke pembeli.
10. Keuangan memiliki tugas dan tanggung jawab:
- a. Memantau dan menganalisis aliran kas perusahaan untuk menjaga keseimbangan keuangan.
 - b. Melakukan analisis keuangan berdasarkan kondisi pasar dan nilai tukar.
 - c. Berkoordinasi terkait pengumpulan data dan implementasi sistem keuangan.
11. Administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab:
- a. Membuat tagihan kepada pelanggan dan menghitung laba/rugi atas tagihan tersebut.
 - b. Memasukkan data piutang ke sistem GL (*General Ledger*).
 - c. Mengarsipkan dokumen dan surat terkait pekerjaan.
 - d. Mengelola tanda terima tagihan dari vendor atau pihak ketiga.

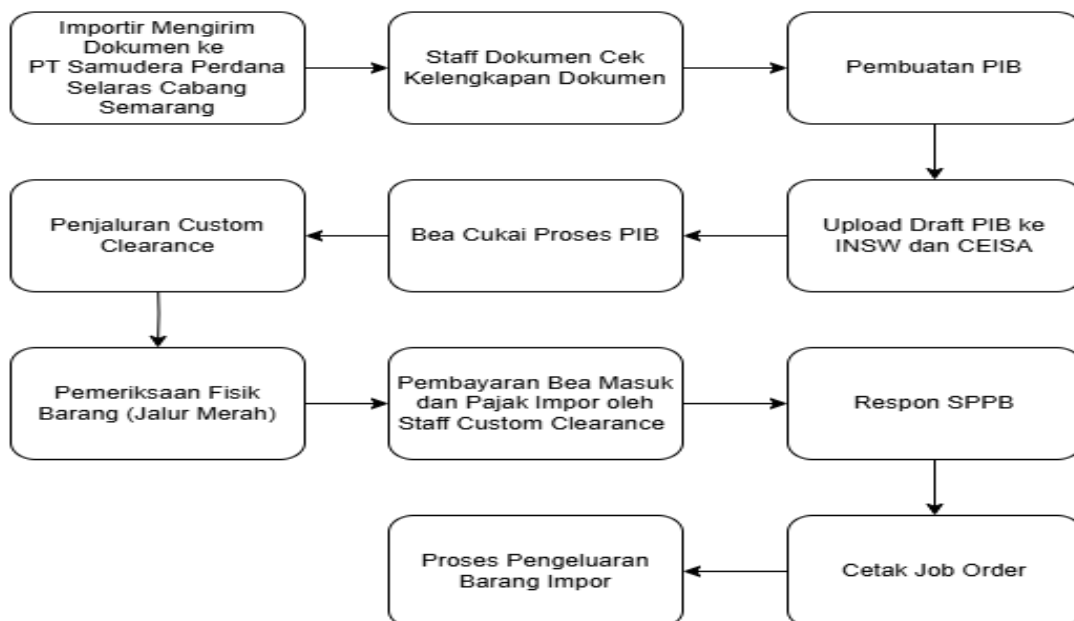
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Efektivitas Proses *Custom Clearance* PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

Menurut Nasution (2021) efektivitas dalam proses *custom clearance* mengacu pada kemampuan sistem dan para pelaku kepabeanan (importir, EMKL, PPJK, Bea Cukai) dalam menyelesaikan proses pengeluaran barang dari pelabuhan secara tepat waktu, sesuai dengan ketentuan hukum, dan tanpa hambatan administratif yang berarti. Sementara menurut Mulyadi (2001), proses adalah suatu rangkaian aktivitas yang saling berkaitan dan berurutan untuk mencapai suatu hasil atau tujuan tertentu. Sedangkan menurut Heizer dan Render (2016), proses adalah seperangkat aktivitas yang mengubah input menjadi luaran dan menciptakan nilai. Dalam konteks aktivitas impor, proses berperan sebagai pedoman teknis dan administratif dalam memasukkan barang dari luar negeri ke dalam wilayah pabean Indonesia, termasuk dalam hal kepatuhan terhadap peraturan kepabeanan dan perpajakan. Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka dapat disimpulkan efektivitas proses *custom clearance* merupakan suatu rangkaian aktivitas pengeluaran barang impor dari daerah pabean menuju gudang klien secara tepat waktu tanpa adanya hambatan berarti.

Aktivitas impor tidak mudah dilakukan karena proses impor memiliki resiko tinggi pada keamanan suatu negara. Maka proses impor dibutuhkan serangkaian proses perizinan yang dilakukan secara ketat. Salah satu proses aktivitas impor yang harus dilalui adalah proses *custom clearance*, yaitu serangkaian proses administrasi dan pemeriksaan yang dilakukan oleh otoritas kepabeanan untuk mengizinkan barang

masuk atau keluar wilayah pabean suatu negara. Berdasarkan pada UU No. 17 Tahun 2006 mengenai Kepabeanan, proses *custom clearance* diperlukan untuk menyaring semua barang impor yang masuk ke dalam wilayah Republik Indonesia demi menjaga keamanan dan keamanan kebutuhan dalam negeri. Proses *custom clearance* ini mencakup pengajuan dokumen, pembayaran bea dan pajak, serta pemeriksaan fisik barang jika diperlukan.



Gambar 4. 4. Alur Kerja Proses *Custom Clearance* Barang Impor

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

Proses *custom clearance* barang impor di PT Samudera Perdana Selaras dimulai ketika importir mengirimkan dokumen kepada pihak perusahaan. Dokumen yang diterima akan diperiksa oleh staf untuk dipastikan kelengkapannya sebelum dilanjutkan ke tahap pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Setelah PIB

disusun, draft-nya diunggah ke sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dan CEISA. Selanjutnya, Bea Cukai memproses PIB dan menentukan jalur pemeriksaan. Jika barang terkena jalur merah, maka akan dilakukan pemeriksaan fisik. Setelah itu, staf *custom clearance* akan melakukan pembayaran bea masuk dan pajak impor. Setelah pembayaran dikonfirmasi, sistem memberikan respon Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), yang menjadi dasar pencetakan *job order* untuk pengeluaran barang. Proses ini diakhiri dengan pelaksanaan pengeluaran barang impor dari pelabuhan atau tempat penimbunan sementara oleh pihak perusahaan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang:

“Ketika pihak importir telah mengirimkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan, maka selanjutnya adalah tanggung jawab perusahaan untuk bekerja mengeluarkan barang impor dengan mengikuti proses *custom clearance* dengan baik. Maka diperlukan adanya ketelitian dan ketepatan dalam kinerja karyawan agar proses ini berjalan dengan lancar.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang memiliki alur kerja penyelesaian proses *custom clearance* yang baik. Alur kerja tersebut berdasarkan dengan kebiasaan kerja karyawan PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang. Namun, alur kerja tersebut harus dibakukan dalam suatu diagram alir (*flowchart*) yang menjadi pedoman dalam proses kerja karyawan. Dengan *flowchart*, perusahaan dapat menghindari ketidklancaran, serta perlu memiliki ketelitian dan ketepatan yang diiringi oleh kerja sama yang baik antar karyawan.

4.2.1.1. Pengumpulan Dokumen *Custom Clearance* Barang Impor

Proses awal *custom clearance* barang impor harus sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/PMK.04/2022 Tentang Pengeluaran Barang Impor terdapat dokumen yang diperlukan dalam proses pengeluaran barang impor meliputi *invoice*, *packing list*, *Bill of Lading*, dan dokumen perizinan lain yang dibutuhkan sesuai jenis barang yang diimpor. Guna menunjang kelancaran alur kerja dan integritas data, PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang akan mengorganisir dokumen-dokumen tersebut ke dalam map berwarna biru. Sampul map akan diperkaya dengan informasi esensial, seperti identitas importir, jenis komoditas, perkiraan waktu kedatangan kapal (ETA), nomor *Bill of Lading* (BL), nomor Pengajuan Dokumen Impor (AJU) jika ada, nomor *Purchase Order* (PO), klasifikasi LARTAS, dan total jumlah kontainer. Inisiatif ini dirancang untuk mempermudah operasional staf dokumen dan membangun basis data arsip yang komprehensif bagi entitas perusahaan. Selanjutnya, berkas-berkas impor tersebut akan dialihkan untuk penyusunan Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Tahapan ini sesuai dengan hasil wawancara bersama informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu:

“Prosedur awal kami mulai dengan memastikan kelengkapan dokumen-dokumen pendukung seperti *invoice*, *packing list*, *Bill of Lading* (BL), dan dokumen perizinan tambahan yang relevan, sesuai dengan jenis barang yang diimpor. Dokumen-dokumen ini kami kumpulkan dan susun dalam satu map khusus berwarna biru.”
(Wawancara 26 Mei 2025)

Informan A-3 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan Dokumen) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang menambahkan pernyataan mengenai keterhambatan pada efektivitas proses pengumpulan dokumen *custom clearance* berupa:

“Faktor penyebabnya bermacam-macam. Terkadang keterlambatan terjadi karena importir mengirim dokumen asli tidak tepat waktu, atau karena kurangnya respons cepat dari pihak importir. Selain itu, beberapa importir belum memiliki sistem internal yang terstruktur dengan baik sehingga proses koordinasi menjadi lambat.” (Wawancara 26 Mei 2025)

SHENZHEN LEI TE LOGISTICS CO.,LTD.				
SHIPPER'S			BILL OF LADING	
Shipper's GUANGDONG XIME PACKAGING EQUIPMENT CO.,LTD. ADDRESS: NO. 17 ECONOMIC COMMUNITY, HECUN VILLAGE, CHENGJIAO STREET, CONGHUA AREA, GUANGZHOU, GUANGDONG, CHINA			Booking No. 04. No. LT 24000068	
Consignee or Order ("Order") State Notify Party PT KEONG SUMBER MAKMUR ADD: JI DUWIT RT 21, NGANDUL, SUMBERAWANG, SRAGEN GENERAL JAWA INDONESIA 57272 ATTN: LAKSAMANA INDARTO TAX ID : 92913 6562 528 000 EMAIL: KEONGSUMBERMAKMUR@AOL.COM MOBILE: +62 8132796606			Export References 	
Notify Party SAME AS CONSIGNEE			Forwarding Agent References 	
Place of Receipt GUANGZHOU			Point And Country of Origin 	
Port of Discharge SEMARANG			For delivery of the goods apply to HYPER MEDIA SHIPPING JI. PUSRI ANJASONGRO BLK EE 2 / 7C KELLURAHAN TAWANOSARI, KECAMATAN SEMARANG BARAT KOTA SEMARANG 50144 TAX ID : 92.380.871.9-026.808 PHONE : +6224-7620593	
Vessel OVER BLINK 1102-0608			Onward Inland Routing 	
Underwritten Shipment particulars as declared by Shipper, but not acknowledged by the Carrier				
Containers No./Seal No. TGSU1360374 / 401HQ / EMCET9742		No. of Containers or Other Pkgs	Description of Packages and Goods 2PKGS SEMI-AUTOMATIC CAN SEALING MACHINE HS CODE : 84223000	Gross Weight KGS 351.000
Mark And Numbers		Measurement CBM 1.528	TELEX RELEASE	
"FREIGHT PREPAID" No. of Original B(s) A: MEMO (S)				
Total Number of Containers SAY 2PKGS ONLY				
or Packages (in words)				
Shipment by Air carrier the goods are transported under the conditions and conditions unless otherwise stated. In the transport to each place as agreed, it is intended as a permanent basis and subject to all the terms and conditions appearing on the back and reverse of this bill of lading to which the merchant agrees by accepting this bill of lading. Any loss of packages and contents notwithstanding the particular goods herein as stated by the shipper. (Weight, contents and value of the goods are subject to the same.)				
IN WITNESS whereof the number of original bill of lading stated above have been signed, all of this bill and disclosure of which being accomplished, the effect is to be void, the contract evidenced by, is contained in this bill of lading governed by the law of China any claim or dispute arising hereunder in connection herewith shall be determined by the courts in China and no other court.				
Freight And Charges Revenue Rate For		Prepaid	Collected	Prepaid at
11-SEP-24		Laden on board the vessel		
Signed as agent for the Carrier		Authorized Signature		
Optional Declared value for increased Freight				
Charges to Avoid Packages LIMITATION US\$				
Total Charges		11-SEP-2024 SHENZHEN		

Gambar 4. 5. Dokumen *Bill of Lading*

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan, penulis menemukan bahwa proses pengumpulan dokumen *custom clearance* barang impor yang dilakukan oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang belum sepenuhnya efektif. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bersama informan A-3 yang menyebutkan jika sering terdapat kendala berupa kecacatan dokumen, kekurangan dokumen, dan keterlambatan pengiriman dokumen *custom clearance* oleh importir. Kendala tersebut mengindikasikan bahwa proses pengumpulan dokumen *custom clearance* belum berjalan efektif sesuai dengan teori efektivitas proses *custom clearance* yaitu kualitas dokumen.

4.2.1.2. Pengisian Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Setelah seluruh dokumen pendukung telah terkumpul, maka staff dokumen PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang akan melakukan pengisian data di INSW (*Indonesia National Single Window*) yang terintegrasi dengan sistem CEISA. Data yang harus diinput meliputi *invoice*, *packing list*, *BL*, *COO*, *phytosanitary certificate*, dan *packing declaration*. Proses berikutnya melibatkan transmisi draf Pemberitahuan Impor Barang (PIB) kepada importir untuk konfirmasi akurasi data. Pasca validasi draf PIB oleh importir, tahap selanjutnya adalah menantikan hasil inspeksi fisik oleh otoritas karantina. Setelah inspeksi diselesaikan, pengajuan PIB akan dilaksanakan guna mendapatkan tagihan pembayaran impor dan Surat Persetujuan Pengambilan Barang (SPPB). SPPB ini memiliki fungsi memfasilitasi pengambilan barang impor dari *Container Yard* (CY).

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

“Setelah semua dokumen sudah terkumpul, kami mulai proses pengisian data PIB melalui sistem INSW yang terhubung dengan CEISA. Setelah itu baru kami submit PIB untuk mendapatkan tagihan dan kemudian SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang).” (Wawancara 26 Mei 2025)

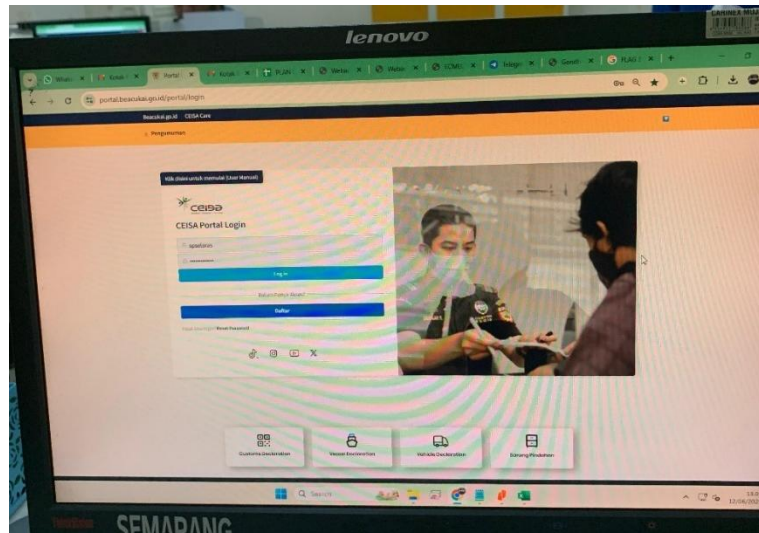
Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan, penulis menemukan bahwa proses pengisian Pemberitahuan Impor Barang (PIB) melalui sistem INSW dan CEISA dilakukan secara

sistematis, dimulai dari pengumpulan dokumen pendukung hingga pengajuan PIB untuk memperoleh SPPB. Proses ini menekankan pentingnya validasi dokumen secara akurat serta koordinasi yang efektif antara pihak importir, staf operasional, dan otoritas kepabeanan. Proses ini sesuai dengan teori efektivitas proses *custom clearance* barang impor mengenai kualitas dokumen. Dengan kata lain proses ini telah terbukti efektif, karena pada proses ini menunjukkan PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang telah melakukan proses pengisian Pemberitahuan Impor Barang (PIB) sesuai dengan teori dan prosedur yang berlaku.

4.2.1.3. Pengumpulan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) *Custom Clearance* Melalui CEISA

Proses *custom clearance* barang impor selanjutnya adalah pengguna sistem mengisi data dalam formulir elektronik Pemberitahuan Impor Barang (PIB) di dalam CEISA. Proses ini mencakup entri informasi yang sangat detail, seperti pelabuhan tujuan, metode pengangkutan, identitas *consignee*, jenis barang, tarif bea masuk, dan perpajakan impor lainnya. Setelah seluruh data diisi, pengguna melanjutkan ke tahap unggah dokumen pendukung. Sistem CEISA secara otomatis memverifikasi format dan keterkaitan antara dokumen dengan data yang telah diinput sebelumnya. Jika sistem menemukan ketidaksesuaian antara dokumen dan data yang diisi, proses tidak akan dapat dilanjutkan sampai koreksi dilakukan. Apabila semua data dan dokumen telah diverifikasi dengan benar, sistem akan mengeluarkan nomor registrasi PIB sebagai

tanda bahwa dokumen telah diterima oleh CEISA. Selanjutnya, sistem akan menilai dan menentukan jalur pemeriksaan terhadap dokumen dan barang yang diimpor.



Gambar 4. 7. Website CEISA

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

Tahapan ini sesuai dengan hasil wawancara bersama informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu:

”Sistem CEISA akan otomatis mengecek apakah ada ketidaksesuaian antara data input dan dokumen. Kalau ada ketidaksesuaian, sistem menolak proses dan kami harus perbaiki dulu. Tapi kalau semua sudah benar, sistem akan mengeluarkan nomor registrasi PIB.”
(Wawancara 26 Mei 2025)

Informan A-3 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan Dokumen) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang menambahkan mengenai penjelasan keterhambatan pada proses pengumpulan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) *custom clearance* melalui sistem CEISA sebagai berikut:

”Kalau pas jam sibuk, CEISA itu kadang suka padat. Padahal dokumennya udah siap, tapi pas mau submit PIB bisa gagal terus. Sistemnya suka error, jadi semuanya jadi ketunda. Soalnya kalau PIB-nya belum masuk, dokumen lain juga tidak bisa diproses.”
(Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan, penulis menemukan bahwa proses pengumpulan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) *custom clearance* melalui sistem CEISA yang telah dilakukan PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang belum efektif sesuai dengan teori efektivitas proses *custom clearance* tentang sistem teknologi informasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bersama informan A-3 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan Dokumen) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yang berpendapat terkadang sistem CEISA mengalami disfungsi ketika sedang ramai dan mengakibatkan proses *custom clearance* barang impor terhambat.

4.2.1.4. Proses Penjaluran Barang Impor oleh Bea Cukai

Setelah semua dokumen telah diinput dalam CEISA, Bea Cukai akan melakukan klasifikasi secara sistematis barang apa saja yang perlu diperiksa secara fisik atau tidak. Kegiatan ini berguna sebagai salah satu tahap *custom clearance* untuk menjaga keamanan barang impor yang masuk ke dalam negeri. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerapkan sistem manajemen risiko melalui pembagian jalur pemeriksaan yang terbagi ke dalam tiga kategori utama, yaitu Jalur Hijau, Jalur Kuning, dan Jalur Merah. Setiap jalur memiliki prosedur dan durasi yang berbeda, yang secara langsung berdampak terhadap waktu distribusi dan efisiensi logistik barang impor. Berikut

adalah penjelasan masing-masing jalur pemeriksaan yang diterapkan oleh Bea Cukai, antara lain:

1. Jalur Hijau

Jalur hijau merupakan jalur pemeriksaan dengan tingkat pengawasan paling minimal. Barang-barang yang masuk ke dalam jalur ini tidak dikenakan pemeriksaan fisik maupun pemeriksaan dokumen secara mendalam oleh pihak Bea Cukai. Pemeriksaan hanya dilakukan secara administratif dan otomatis melalui sistem komputerisasi. Jalur ini umumnya diberikan kepada importir yang memiliki reputasi baik, memiliki tingkat kepatuhan tinggi, serta tidak memiliki riwayat pelanggaran. Proses pengeluaran barang pada jalur ini relatif cepat, dengan waktu penyelesaian rata-rata antara 1 hingga 2 hari kerja, tergantung pada kelancaran sistem dan kesiapan dokumen pendukung. Efisiensi ini berdampak langsung terhadap kecepatan pengiriman barang.

2. Jalur Kuning

Jalur kuning ditetapkan bagi barang-barang yang memerlukan pemeriksaan dokumen lebih lanjut. Dalam jalur ini, meskipun barang tidak diperiksa secara fisik, tetapi akan diperiksa dokumen yang meliputi *invoice*, *packing list*, *bill of lading* lebih mendalam untuk memastikan kesesuaian dan keabsahannya. Jalur kuning cenderung memerlukan waktu lebih lama dibandingkan jalur hijau, dengan estimasi waktu penyelesaian antara 3 hingga 5 hari kerja. Faktor yang memengaruhi lamanya proses ini antara lain adalah kelengkapan dan keakuratan dokumen yang diserahkan, serta responsif tidaknya pihak importir

dalam memberikan klarifikasi jika diperlukan. Jalur kuning sering terjadi pada barang-barang dengan klasifikasi HS Code yang sensitif.

3. Jalur Merah

Jalur merah merupakan jalur pemeriksaan dengan tingkat pengawasan paling tinggi. Barang yang ditetapkan melalui jalur ini akan dikenakan pemeriksaan dokumen secara menyeluruh dan pemeriksaan fisik oleh petugas Bea Cukai. Jalur ini biasanya diberikan kepada importir baru, perusahaan yang tercatat pernah melakukan pelanggaran, atau ketika sistem mendeteksi adanya ketidaksesuaian data atau potensi risiko lainnya. PT Samudera Perdana Selaras akan mendapatkan Surat Pemberitahuan Jalur Merah (SPJM), sebagai pertanda barang impor harus melalui proses pemeriksaan fisik. Proses pada jalur ini memakan waktu berkisar antara 5 hingga 10 hari kerja, tergantung pada ketersediaan petugas pemeriksa dan kompleksitas barang yang diperiksa.

REPUBLIC OF INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DIBC JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA
KANTOR PENGARAHAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN TANJUNG EMAS

SURAT PEMBERITAHUAN JALUR MERAH (SPJM)

Nomor Pendaftaran PAB : 027169 Tanggal : 19-05-2025

Kepada :

Importir : 090777346502000
NPWP : 0907773465020000000
Nama : SINAR GEMILANG KEMAL
Alamat : J. DUTA ELOR NO.8, Nomor 8, RT 006, RW 015

PEMIMPIN :

NPWP : 9024050767511000
NPWP : 902405076751100000000
Nama : PT. SAMUDERA PERDANA SELARAS
Alamat : J. MADUKORO RAYA (RUKO SEMARANG BEKAS), Blok D XI Nomor 2A, RT 001, RW 009

NPW : PAB

Lokasi Barang : UNIT TERMINAL PETI KEMAS

Jumlah kemasan yang harus diperiksa : 0000000000
Nomor kemasan yang diperiksa : 0000000000
Nomor kemasan yang diperiksa :
Tingkat Pemeriksaan Fisik : 30%

PAB yang Sasudera akan telah mendapatkan penunjukan JALUR MERAH. Sasudera wajib menyerahkan dokumen pemungutan pabean serta menyerahkan barang untuk dilakukan pemeriksaan fisik paling lambat pukul 12.00 pada hari/hari kerja yang ditetapkan.

CATATAN : JOINT INSPECTIONS DIBC - KARANTINA

KOTA SEMARANG, 19-05-2025
Petugas yang bertanggung jawab/petugas/petugas pemeriksaan dokumen

REO KRISNA
NIP. 198003072019121002

Tanda Tangan
1. Petugas
2. Petugas
3. Petugas

Gambar 4. 8. Dokumen Surat Pemberitahuan Jalur Merah (SPJM)

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

Masuknya barang impor ke jalur merah ini sesuai dengan yang dijelaskan dalam hasil wawancara bersama informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu:

“Faktor utamanya adalah profil importir dan jenis barangnya. Importir baru, atau yang pernah punya catatan pelanggaran, hampir pasti masuk jalur merah. Barang-barang dengan HS Code sensitif, seperti alat kesehatan, kimia, atau elektronik tertentu juga rawan jalur kuning atau merah. Sistem risk management Bea Cukai sangat ketat.”
(Wawancara 26 Mei 2025)

Informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan *Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang menambahkan penjelasan mengenai ketidakefektifan dalam proses penjaluran barang impor oleh Bea Cukai yang menghambat efektivitas proses *custom clearance* barang impor sebagai berikut:

”Proses penjaluran seringkali jadi kendala, terutama saat barang masuk jalur merah. Pemeriksaan fisik dan dokumen bisa memakan waktu lama, apalagi kalau antrean panjang atau petugas belum siap. Ini bikin proses *custom clearance* terhambat dan berdampak ke jadwal pengeluaran barang serta biaya tambahan seperti *demurrage* dan *storage*.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan, penulis menemukan bahwa proses pemeriksaan barang oleh Bea Cukai merupakan bagian krusial dalam tahapan *custom clearance*. Namun hal ini menunjukkan proses pemeriksaan barang oleh Bea Cukai belum berjalan efektif sesuai dengan teori efektivitas *custom clearance* barang impor tentang jalur pemeriksaan Bea Cukai. Ketidakefektifan ini dapat dilihat dari hasil wawancara bersama informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan *Custom*

Clearance) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yang menjelaskan bahwa proses pemeriksaan barang impor oleh Bea Cukai dapat memakan waktu yang lama sehingga menyebabkan membengkaknya biaya tambahan dan berpotensi menghambat efektivitas proses *custom clearance* barang impor.

4.2.1.5. Mekanisme Alur Pemeriksaan Fisik Barang Impor

Pemeriksaan fisik barang impor dilakukan sebagai bagian dari kebijakan pengawasan berbasis risiko yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran kepabeanan, seperti penyelundupan, *under-invoicing*, atau masuknya barang terlarang dan berbahaya. Pemeriksaan fisik ini dilakukan pada barang yang terkenal jalur merah atau jalur kuning berdasarkan tingkat resiko setelah verifikasi dokumen. Secara umum, alur pemeriksaan fisik barang impor oleh DJBC di pelabuhan Tanjung Emas Semarang, tempat PT Samudera Perdana Selaras beroperasi, terdiri dari tahapan sebagai berikut:

a. Penetapan Jalur Merah melalui Sistem INSW

Setelah PIB (Pemberitahuan Impor Barang) diajukan melalui sistem INSW dan diperiksa oleh Bea Cukai, sistem akan menetapkan barang ke jalur tertentu. Jika sistem menetapkan Jalur Merah, maka secara otomatis barang akan masuk antrean pemeriksaan fisik.

b. Penerbitan SP2 (Surat Perintah Pengeluaran Barang)

EMKL atau PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan) kemudian mengurus penerbitan SP2 ke TPS (Tempat Penimbunan Sementara) untuk melakukan penjadwalan pemeriksaan. SP2 merupakan syarat untuk mengeluarkan barang dari TPS setelah pemeriksaan selesai dilakukan.

c. Penjadwalan Pemeriksaan oleh Petugas Bea Cukai

Pemeriksaan dilakukan oleh petugas DJBC berdasarkan waktu yang ditentukan. Petugas akan hadir bersama dengan perwakilan EMKL/importir dan operator TPS. Pemeriksaan dapat bersifat parsial (*sampling*) atau menyeluruh, tergantung jenis barang dan risiko yang teridentifikasi.

d. Pembukaan Kontainer dan Pemeriksaan Fisik Barang

Kontainer dibuka di hadapan petugas DJBC dan disaksikan oleh EMKL. Barang diperiksa secara visual dan fisik, termasuk pencocokan antara barang aktual dan dokumen (*invoice*, *packing list*, dan dokumen teknis). Jika diperlukan, pengambilan sampel akan dilakukan untuk pengujian laboratorium atau pengujian teknis lebih lanjut.

e. Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP)

Setelah proses pemeriksaan selesai, petugas DJBC menyusun Berita Acara Pemeriksaan yang mencatat hasil temuan. Jika tidak ditemukan ketidaksesuaian, proses dapat dilanjutkan ke pengeluaran barang. Namun jika ditemukan pelanggaran, barang akan ditahan dan dikenakan sanksi.

f. Penyelesaian Dokumen dan Pengeluaran Barang

Jika hasil pemeriksaan menyatakan bahwa barang sesuai dan tidak ada pelanggaran, maka dokumen akan disahkan dan SP2 bisa digunakan untuk mengeluarkan barang dari pelabuhan. Barang selanjutnya dapat didistribusikan ke gudang atau lokasi pengguna akhir.



Gambar 4. 9. Proses Pemeriksaan Fisik Barang Impor oleh Bea Cukai

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

Penjelasan mengenai mekanisme pemeriksaan fisik barang impor dalam proses *custom clearance* oleh Bea Cukai tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu:

”Pertama, sistem menetapkan jalur, kalau dapat merah, kami langsung mengurus SP2 dari TPS untuk penjadwalan pemeriksaan. Bea Cukai kemudian menjadwalkan waktu pemeriksaan. Saat hari H, kami hadir bersama petugas dan pihak TPS untuk membuka kontainer. Pemeriksaan bisa sampling atau seluruhnya, tergantung instruksi petugas. Setelah selesai, petugas buat BAP, dan kalau aman, barang bisa keluar.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan *Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang menambahkan penjelasan mengenai ketidakefektifan yang ditemui dalam proses mekanisme alur pemeriksaan fisik barang oleh Bea Cukai sebagai berikut:

”Kendala utamanya terletak pada penjadwalan pemeriksaan yang kadang tidak konsisten. Meski SP2 sudah kami ajukan, seringkali harus menunggu beberapa hari karena keterbatasan petugas Bea Cukai. Kadang juga terjadi ketidakhadiran petugas di waktu yang dijadwalkan, sehingga proses tertunda. Hal ini berdampak langsung pada keterlambatan pengeluaran barang dari pelabuhan dan menambah biaya penumpukan.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan, penulis menemukan bahwa proses pemeriksaan fisik barang impor secara khusus telah diterapkan sesuai dengan pendekatan *customs control* yang menyatakan bahwa pengawasan kepabeanan modern seharusnya berbasis pada *selectivity and intelligence*, bukan pada inspeksi menyeluruh tanpa diskriminasi, pendekatan berbasis risiko dalam pemeriksaan kepabeanan dapat meningkatkan efisiensi tanpa mengabaikan aspek keamanan dan kepatuhan. Namun proses mekanisme alur pemeriksaan fisik barang belum berjalan efektif sesuai dengan teori efektivitas proses *custom clearance* barang impor tentang jalur pemeriksaan bea cukai. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan *Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yang menjelaskan terdapat hambatan berupa jadwal pemeriksaan barang impor yang sering tidak sesuai. Hambatan ini dapat mengakibatkan ketidakefektifan proses *custom clearance* barang impor karena dapat menambah beban biaya dan lama waktu pengiriman barang ke klien.

4.2.1.6. Pengurusan Bea Masuk dan Pajak Impor

Salah satu tahapan krusial dalam kegiatan *custom clearance* adalah pelunasan kewajiban fiskal berupa bea masuk dan pajak impor. Kewajiban ini merupakan bagian dari penerimaan negara atas aktivitas perdagangan internasional, yang wajib dipenuhi oleh importir sebelum barang dapat dikeluarkan dari kawasan pabean. Proses pembayaran bea masuk dan pajak impor memegang peranan penting dalam keberlangsungan aktivitas impor. Selain itu, kewajiban membayar bea masuk dan pajak impor ini merupakan langkah untuk menentukan apakah proses pengeluaran barang impor pasca *custom clearance* sudah dapat dilakukan atau tidak.

PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang wajib melaksanakan pembayaran pungutan negara atas kegiatan impor barang melalui sistem e-Billing yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sistem ini terintegrasi dengan Modul Penerimaan Negara Generasi Ketiga (MPN G3), yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam proses pembayaran bea masuk serta pajak impor. Berikut adalah langkah-langkah pembayaran yang dilakukan oleh PT Samudera Perdana Selaras melalui sistem e-Billing:

- a. Setelah Pemberitahuan Impor Barang (PIB) diajukan melalui sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*), sistem akan menghasilkan kode billing secara otomatis.
- b. Kode billing tersebut kemudian digunakan untuk melakukan pembayaran melalui bank persepsi, baik melalui teller, *internet banking*, *mobile banking*, maupun ATM.

- c. Setelah pembayaran dilakukan, bank akan mengirimkan konfirmasi secara otomatis ke sistem DJBC (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai), yang kemudian memverifikasi pelunasan pungutan secara *real time*.

Gerakan Ekstra 2	: 1x40 =	1.420.000
Stripping	: 1x40 =	150.000
Stuffing	: 1x40 =	150.000
=====		
Biaya	: Rp.	1.720.000
Harga Jual / Penggantian	: Rp.	1.720.000
Dasar Pengenaan Pajak Nilai Lain	: Rp.	1.576.667
Jumlah PPN	: Rp.	189.200
Materai	: Rp.	0
Total Biaya	: Rp.	1.909.200
Proforma	: Rp.	1.909.200
=====		
Jumlah yang harus dibayar	: Rp.	1.909.200

Gambar 4. 10. Tarif Pembayaran Bea Impor

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

Penjelasan mengenai pengurusan bea masuk dan pajak impor sebagai syarat pelunasan pengeluaran barang impor pasca proses *custom clearance* sesuai dengan wawancara dengan informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (*Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu:

“Setelah dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang) diajukan lewat sistem CEISA, sistem akan secara otomatis menghitung seluruh jenis pungutan yang dikenakan, seperti bea masuk, PPN, PPh, dan cukai (jika barang tergolong barang kena cukai). Dari situ, sistem akan mengeluarkan kode billing.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi dan pengamatan langsung di lapangan, penulis menemukan bahwa proses pembayararan bea masuk dan pajak impor merupakan tahapan penting dalam proses *custom clearance*, karena menjadi prasyarat fiskal yang harus dipenuhi sebelum barang impor dapat dikeluarkan dari

kawasan pabean. PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang, menjalankan proses ini dengan memanfaatkan sistem CEISA dan e-Billing yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sesuai dengan ketentuan pada Modul Penerimaan Negara Generasi Ketiga (MPN G3). Proses pengurusan bea masuk dan pajak impor yang dilakukan oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang sudah berjalan efektif sesuai dengan teori efektivitas proses *custom clearance* tentang sumber daya manusia dan kapasitas EMKL. Efektivitas pembayaran bea masuk dan pajak impor sangat menentukan kelancaran arus barang. Ketepatan waktu pembayaran, pemahaman karyawan, serta koordinasi dengan pihak lain terhadap jenis pungutan dan tarif yang berlaku menjadi penentu efektivitas proses *custom clearance*.

4.2.1.7. Pengurusan Proses Pengeluaran Barang Impor dari Pelabuhan

1. Penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)

Setelah proses perhitungan dan pembayaran bea masuk serta pajak impor diselesaikan oleh importir atau pihak kuasa seperti EMKL PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang, langkah berikutnya dalam proses *custom clearance* adalah penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) oleh pihak Bea Cukai. SPPB merupakan dokumen resmi yang menyatakan bahwa barang impor telah memenuhi semua kewajiban kepabeanan dan dapat dikeluarkan dari kawasan pabean atau pelabuhan. Penerbitan SPPB dilakukan secara elektronik melalui CEISA (*Customs Excise Information System and Automation*). Setelah pembayaran bea masuk dan pajak lainnya terverifikasi oleh sistem, SPPB akan diterbitkan secara otomatis jika tidak ada pemeriksaan

fisik lanjutan. Sementara untuk jalur merah, SPPB akan keluar setelah dilakukan pemeriksaan fisik oleh Bea Cukai dan hasilnya dinyatakan sesuai.

Sebagai tahapan awal, PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang perlu mengajukan bukti pembayaran merupakan salah satu syarat utama untuk diterbitkannya SPPB. Apabila terdapat kekurangan atau belum dilakukan pembayaran sama sekali, maka sistem secara otomatis menolak penerbitan SPPB. Agar SPPB dapat diterbitkan, berikut persyaratan yang harus dipenuhi:

1. Seluruh pungutan negara telah dibayar lunas.
2. Telah dilakukan verifikasi atas dokumen PIB oleh petugas Bea Cukai.
3. Bukti pembayaran telah diverifikasi melalui sistem CEISA.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (*Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu:

”Bukti pembayaran itu menjadi salah satu syarat utama agar SPPB bisa diterbitkan. Tapi selain itu, harus juga ada verifikasi dari pihak bea cukai terhadap dokumen yang kami unggah. Kalau semua sudah diverifikasi dan pembayaran lunas, SPPB akan muncul, dan itu jadi dasar kami untuk ambil barang dari pelabuhan.” (Wawancara 26 Mei 2025)

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DJBC JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN TANJUNG EMAS

SURAT PERSetujuan PENGELUARAN BARANG (SPPB)
Nomor: 031566/KBC.1001/2025 Tanggal: 05-06-2025

Nomor Pendaftaran PIB : 031268 Tanggal : 05-06-2025

Kepada :
Importir :
NIPWP : 0012331625631000
NITKU : 0012331625631000000000
Nama : INDO ASIA TIRTA MANUNGAL
Alamat : 19-09 PAKUWON TOWER - TP 6 JIL EMBONG MALANG 21-31, KEDUNGDORO, TEGALSARI, KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR, 48651

PPJK :
NIPWP : 0024050767511000
NITKU : 0024050767511000000000
Nama : SAMUDERA PERDANA SELARAS
Alamat : JL. MADUKORO RAYA KOMPLEK PERKANTORAN SEMARANG INDAH BLOK D XI NO. 2A 000000 TAWANGMAS, SEMARANG BARAT, KOTA SEMARANG, JAWA TENGAH

NIP PPJK : -

Lokasi Barang : UNIT TERMINAL PETI KEMAS
No.B/L atau AWB (Host) : 034FS24780 Tanggal : 18-05-2025
Nama Sarana Pengangkut : WAK HAJ 371
No.Voy/Flight : 5015
No. BC 1.1 : 001530 Tanggal : 04-06-2025 Pos : C18300000000
Jumlah jenis kemas : 1250 BG Berat : 25250
Mark kemas : -
Jumlah peti kemas : 1
Nomor Peti Kemas/Ukuran : - 1 kontainer. Lihat lembar lampiran -

No	No. Peti Kemas	Ukr	Pengawasan	Ket
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	WHSU5681879	40		

..... tanggal 06 Mei 2025 tanggal 06 Mei 2025
Pejabat Pemeriksa Dokumen *) Pejabat yang mengawasi pengeluaran barang

NIP : NIP :
Nomor aja : 00002002405020250528998157

Penutup :
1. Importir
2. Pejabat yang mengawasi pengeluaran barang
Formulir ini dibuat secara otomatis oleh sistem komputer dan tidak memerlukan nama, tanda tangan pejabat, dan cap resmi.

Gambar 4. 11. Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

2. Pengeluaran Barang Impor

Kemudian setelah Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) terbit, maka PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang dapat melakukan tahapan pengeluaran barang dari pelabuhan. Tahapan ini merupakan pengeluaran fisik barang impor dari pelabuhan. Berikut ini adalah tahapan pengeluaran barang yang dilakukan maka PT Samudera Perdana Selaras:

1. Pencetakan SPPB dan Dokumen Pendukung

Pihak EMKL mencetak dokumen SPPB bersama dokumen lain seperti *invoice*, *packing list*, dan *Bill of Lading* (B/L) untuk kebutuhan proses keluar barang.

2. Permintaan *Delivery Order* (DO)

DO adalah surat izin dari perusahaan pelayaran untuk mengambil kontainer. Untuk mendapatkannya, importir harus menyelesaikan biaya handling ke perusahaan pelayaran. Setelah dokumen lengkap, DO dapat diproses dan diterbitkan.

3. Registrasi *Gate Pass* di Terminal

EMKL mengajukan pendaftaran *Gate Pass* ke operator terminal peti kemas melalui sistem online. *Gate Pass* diperlukan agar kendaraan trucking bisa masuk ke terminal dan mengambil barang.

4. Penjadwalan dan Koordinasi dengan Terminal Operator

Terminal akan memberikan jadwal pengambilan kontainer agar arus lalu lintas pelabuhan tetap terkontrol. EMKL wajib menyesuaikan jadwal ini dengan jadwal armada truk.

5. Pengambilan Barang

Truk yang membawa *Gate Pass* dan dokumen SPPB memasuki kawasan pelabuhan. Setelah diverifikasi, kontainer diangkat menggunakan *reach stacker* atau *crane* dan dimuat ke atas truk.



Gambar 4. 12. Barcode Pengeluaran Kontainer dari Pelabuhan

Sumber: Data Sekunder Penelitian, 2025

Tahapan pengeluaran barang impor dari pelabuhan setelah penerbitan SPPB pasca proses *custom clearance* harus terdapat komunikasi yang tepat antara pihak PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang dengan pihak terminal. Karena komunikasi tersebut penting sebagai tanda apakah jadwal pengeluaran barang impor sudah bisa dilakukan atau tidak. Komunikasi ini juga menjadi alternatif ketika sistem tidak bekerja secara maksimal. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan *Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang sebagai berikut:

“Setelah *Gate Pass* di-*approve*, pihak terminal biasanya memberikan jadwal atau slot waktu pengambilan kontainer. Kami menyesuaikan dengan ketersediaan truk dan sopir. Kalau ada penumpukan atau kendala teknis di terminal, jadwal bisa mundur. Makanya penting juga kami selalu *update* lewat sistem dan komunikasi langsung dengan pihak terminal.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan *Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang menambahkan penjelasan mengenai hambatan dalam proses pengurusan pengeluaran barang impor dari pelabuhan mengenai koordinasi antarpihak sebagai berikut:

“Koordinasi memang jadi tantangan, apalagi kita harus kerja bareng dengan pelayaran, terminal, truk, dan Bea Cukai. Masing-masing punya sistem dan jadwal yang beda. Kalau satu pihak telat kasih info atau ada kendala teknis, pengambilan kontainer bisa mundur. Jadi kami harus aktif komunikasi langsung dan pantau terus sistem biar nggak sampai ada keterlambatan.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan, penulis menemukan bahwa proses pengeluaran barang impor dari pelabuhan oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang menunjukkan adanya ketergantungan yang erat pada pemenuhan prosedur formal (SPPB) dan efektivitas koordinasi teknis di lapangan. Proses ini menunjukkan bahwa terdapat ketidakefektifan dalam aktivitasnya berdasarkan dengan teori efektivitas proses *custom clearance* tentang koordinasi antarpihak. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bersama informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (Pengurusan *Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yang menjelaskan mengenai hambatan pada proses pengeluaran barang impor yang berkaitan dengan koordinasi antarpihak. Dimana terjadi miskomunikasi antarpihak yang terlibat dalam proses ini sehingga menyebabkan keterlambatan proses pengeluaran barang impor yang berdampak pada kerugian waktu, tenaga, dan biaya perusahaan.

4.2.2. Kendala Proses *Custom Clearance* Barang Impor yang dihadapi PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang

Pada proses *custom clearance* barang impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang ditemukan tidak selamanya berjalan lancar. Ada berbagai kendala yang ditemukan dalam proses *custom clearance* yang menyebabkan terhambatnya proses pengeluaran dan distribusi barang impor ke konsumen. Kendala yang sering dialami perusahaan antara lain:

4.2.2.1. Keterlambatan Kelengkapan Dokumen dari Pihak Importir

Kendala pertama yang sering ditemu dalam proses *custom clearance* barang impor yang dihadapi oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang adalah keterlambatan pengiriman dokumen penting dari pihak importir. Dokumen-dokumen tersebut merupakan persyaratan mutlak dalam rangka pelaporan dan pemrosesan administrasi kepabeanan yang harus diselesaikan sebelum barang dapat dikeluarkan dari pelabuhan. Dokumen seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading* (BL), surat kuasa, dan dokumen perizinan (seperti API, NIK, atau sertifikat SNI) sering kali tidak diserahkan tepat waktu oleh pihak importir.

Permasalahan muncul ketika dokumen-dokumen ini tidak dapat disediakan tepat waktu, baik karena keterlambatan pengurusan oleh pihak eksportir, kurangnya kesiapan administrasi dari pihak importir, atau bahkan ketidaktahuan akan dokumen wajib yang harus dilengkapi. Dalam praktiknya, keterlambatan ini sangat sering terjadi karena pihak importir kurang memahami pentingnya waktu dalam sistem logistik

internasional, atau belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) internal yang ketat untuk koordinasi dokumen.

Keterlambatan pengiriman dokumen menyebabkan perusahaan tidak dapat segera melakukan pengajuan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) ke dalam sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*) yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. PIB merupakan dokumen elektronik utama yang menjadi landasan proses *custom clearance*, mencakup data lengkap mengenai jenis barang, nilai barang, bea masuk, dan PPN Impor. Tanpa dokumen pendukung yang lengkap dan akurat, pengisian data dalam PIB menjadi tidak valid, sehingga perusahaan tidak dapat melanjutkan ke tahapan selanjutnya. Kendala tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yang menjelaskan apa penyebab keterlambatan pengiriman dokumen sebagian besar adalah karena faktor importir, yaitu:

“Penyebabnya beragam. Kadang dari pihak importir telat kirim dokumen asli, kadang juga dari pihak importirnya sendiri yang tidak sigap. Ada juga yang belum punya sistem internal yang rapi, jadi koordinasinya lambat.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Untuk menanggulangi kendala tersebut, PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang dapat melakukan peringatan melalui email atau kontak pribadi kepada pihak importir. Peringatan ini penting dilakukan oleh perusahaan agar meminimalisir keterlambatan pengiriman dokumen. Dengan begitu, pihak importir sebagai pemilik

barang akan lebih sigap lagi untuk segera melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan sebagai syarat pengeluaran barang impor.

4.2.2.2. Kendala Pada Sistem Online Kepabeanan

Sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*) dan portal INSW (*Indonesia National Single Window*) menjadi dua platform utama yang digunakan oleh pelaku usaha dan penyedia jasa logistik, termasuk PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang, dalam proses pengurusan *custom clearance* barang impor. Kedua sistem ini memungkinkan pengajuan dokumen, validasi data, serta komunikasi langsung dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dilakukan secara elektronik dan terintegrasi.

Namun demikian, ketergantungan penuh terhadap sistem digital ini tidak terlepas dari sejumlah tantangan teknis yang dapat menghambat jalannya proses operasional. Perusahaan mencatat bahwa dalam praktiknya, sistem CEISA dan INSW tidak selalu berfungsi secara optimal. Berbagai gangguan dan ketidakstabilan sistem seperti lambatnya akses ke portal, *server down*, atau pemberitahuan yang terlambat mengakibatkan terkendalanya kelancara proses *custom clearance*.

Kendala-kendala teknis tersebut memberikan dampak signifikan terhadap proses kerja di lapangan. Salah satu dampak paling signifikan adalah terhambatnya pengajuan PIB yang merupakan dokumen dasar untuk memulai proses *custom clearance*. Ketika PIB tidak dapat diajukan tepat waktu, maka seluruh proses selanjutnya pun otomatis tertunda. Ini mencakup keterlambatan dalam penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), penjadwalan pemeriksaan fisik jika

diperlukan, dan pengeluaran barang dari pelabuhan. Kendala tersebut sesuai dengan wawancara dengan informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang sebagai berikut:

”Di jam-jam sibuk, CEISA itu suka tidak respon. Kadang kami sudah siap dengan dokumen, tapi sistemnya *down*. Waktu submit PIB misalnya, ada yang gagal berkali-kali, padahal dokumen sudah lengkap. Akibatnya, proses jadi tertunda semua. Pengajuan PIB tidak bisa masuk, sehingga dokumen lainnya juga ikut tertahan.”
(Wawancara 26 Mei 2025)

Untuk dapat menanggulangi kendala tersebut, terdapat solusi yang dapat diterapkan oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu pihak perusahaan perlu menyiapkan rencana cadangan. Rencana tersebut yaitu mempersiapkan dokumen secara manual sebagai duplikasi dokumen yang dibutuhkan dalam proses *custom clearance* pengeluaran barang impor ke pihak Bea Cukai. Ketika terdapat kendala pada sistem maka pihak perusahaan dapat langsung melakukan proses dokumen secara manual sehingga tidak menghambat proses *custom clearance*.

4.2.2.3. Kurangnya Koordinasi antar Pihak

Kendala lain yang dihadapi PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang dalam proses *custom clearance* barang impor adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antar pihak-pihak yang terlibat dalam rantai logistik dan kepabeanan. Proses *custom clearance* tidak dapat dilaksanakan secara mandiri oleh satu entitas saja, melainkan merupakan hasil dari kolaborasi berbagai pihak, mulai dari *shipping line* (perusahaan pelayaran), *trucking*, eksportir/importir, perusahaan EMKL

(Ekspedisi Muatan Kapal Laut), otoritas pelabuhan, hingga petugas Bea Cukai. Kurangnya koordinasi ini sering kali bermula dari ketidaksamaan persepsi antar pihak.

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antar pihak terkait dalam proses *custom clearance* menciptakan celah inefisiensi operasional yang cukup besar. Hal ini tidak hanya memperlambat waktu proses pengeluaran barang, tetapi juga dapat merusak citra profesionalisme perusahaan di mata klien, serta menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa. Maka dari itu, peningkatan koordinasi lintas sektor melalui sistem informasi terintegrasi dan komunikasi *real-time* menjadi hal yang perlu diterapkan sebagai upaya perbaikan jangka panjang. Penjelasan kendala ini sesuai dengan hasil wawancara bersama informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang sebagai berikut:

”Masalah koordinasi ini memang salah satu tantangan yang cukup kompleks di lapangan. Di satu sisi, kita sebagai EMKL harus bersinergi dengan banyak pihak. Namun kenyataannya, masing-masing punya sistem kerja dan jadwal yang berbeda, jadi kalau ada satu saja yang terlambat, maka semua proses bisa ikut tertunda.”
(Wawancara 26 Mei 2025)

Untuk dapat menanggulangi kendala tersebut, terdapat solusi yang dapat diterapkan oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu membuat adanya sistem komunikasi yang terintegrasi antarpihak. Sistem ini dapat dilakukan melalui tahap paling sederhana yaitu dengan membuat sistem yang dimana masing-masing pihak bisa punya akses terhadap informasi *real-time*, mulai dari jadwal kapal, status kontainer, dokumen, hingga jadwal pemeriksaan. Selain itu, edukasi dan pelatihan

kepada pihak internal dan mitra juga penting supaya semua pihak memahami urgensi komunikasi yang cepat dan akurat.

4.2.2.4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Meskipun PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang telah memiliki tim operasional yang memiliki kompetensi dasar dalam menangani proses administrasi dan teknis *custom clearance*, realitas di lapangan menunjukkan bahwa jumlah personel yang tersedia masih belum proporsional dengan beban kerja yang ada, terutama ketika volume impor mengalami peningkatan signifikan, seperti pada masa *peak season* atau menjelang akhir tahun fiskal. Kendala ini sesuai dengan pernyataan dari hasil wawancara bersama informan A-1 selaku Kepala Bagian Operasional Impor PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang sebagai berikut:

“Personel yang kami miliki masih belum sebanding dengan beban kerja, apalagi saat volume impor sedang tinggi. Misalnya, menjelang akhir tahun fiskal atau pada saat *peak season volume* kontainer bisa melonjak tajam, kadang mencapai puluhan hingga ratusan pengurusan dalam waktu yang hampir bersamaan.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Dalam situasi seperti itu, proses *custom clearance* sering kali tidak hanya melibatkan satu atau dua pengurusan dokumen, melainkan puluhan hingga ratusan kontainer yang harus diproses secara simultan. Setiap pengurusan memerlukan ketelitian dalam memverifikasi dokumen, input data secara digital melalui sistem CEISA, koordinasi dengan instansi terkait, serta pelaporan kepada klien. Ketika jumlah personel terbatas dan beban kerja tinggi, beberapa dampak langsung dan tidak langsung dapat diamati, yaitu:

1. Terjadinya Antrean dan Penumpukan Pekerjaan Administratif

Pekerjaan administratif seperti pengecekan dokumen, pencocokan data, pengarsipan, dan pelaporan sering kali tertunda karena tenaga kerja yang tersedia harus membagi waktu untuk menangani banyak *shipment* sekaligus. Kondisi ini memperlambat keseluruhan alur kerja *custom clearance*, mengakibatkan keterlambatan dalam pengajuan PIB (Pemberitahuan Impor Barang), serta tertundanya penerbitan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang). Efek domino dari penundaan ini akan memengaruhi tahapan selanjutnya, seperti penjadwalan pengambilan kontainer atau pembayaran pajak impor.

2. Kesalahan Penginputan Data (*Human Error*)

Beban kerja berlebih sering kali menyebabkan kelelahan fisik dan mental pada staf operasional. Dalam kondisi demikian, risiko terjadinya *human error* meningkat, terutama dalam proses yang membutuhkan ketelitian tinggi, seperti input HS *Code*, nilai barang, kuantitas, dan perincian dokumen lainnya ke dalam sistem kepabeanan. Kesalahan sekecil apapun dapat menyebabkan penolakan sistem CEISA, revisi dokumen, hingga pemeriksaan fisik yang tidak perlu oleh pihak Bea Cukai. Kesalahan tersebut tidak hanya mengakibatkan keterlambatan proses, tetapi juga bisa menimbulkan biaya tambahan dan merusak citra profesional perusahaan di mata klien.

3. Penurunan Kualitas Layanan dan Komunikasi dengan Klien

Fokus yang berlebihan pada beban kerja teknis menyebabkan tim operasional tidak memiliki cukup waktu atau energi untuk menjaga komunikasi intensif dengan pelanggan. Akibatnya, klien merasa kurang mendapat informasi *real-time* mengenai status pengurusan barang mereka, yang menimbulkan ketidakpastian dan potensi keluhan. Kurangnya komunikasi juga dapat menimbulkan miskomunikasi dalam hal penyampaian jadwal, kelengkapan dokumen, atau permintaan khusus dari pihak importir. Dalam jangka panjang, hal ini dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap layanan perusahaan.

Untuk dapat menanggulangi kendala tersebut, terdapat solusi yang dapat diterapkan oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam internal perusahaan. SOP ini bertujuan untuk memberikan instruksi dan batasan yang jelas mengenai tugas dari karyawan. Pihak perusahaan juga dapat memberikan pelatihan yang memumpuni bagi para karyawan agar selalu sigap dalam menambah kinerja. Selain itu perusahaan juga perlu menjaga tingkat koordinasi dan kerja sama yang padu antarkaryawan dalam menjaga efektivitas kinerja PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang, khususnya dalam melakukan proses *custom clearance* barang impor.

4.2.2.5. Adanya Biaya Tambahan

Kendala terakhir paling nyata adalah timbulnya biaya tambahan yang harus ditanggung baik oleh pihak importir maupun oleh perusahaan jasa pengurusan transportasi dan kepabeanan seperti PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang. Biaya-biaya ini bersifat tidak terduga, dan sering kali muncul sebagai akibat langsung dari keterlambatan atau ketidaksesuaian dalam proses administrasi, teknis, dan komunikasi antar pihak yang terlibat. Secara lebih rinci, berikut adalah jenis-jenis biaya tambahan yang umum terjadi dan bagaimana dampaknya terhadap pihak-pihak terkait:

1. Biaya *Demurrage*

Demurrage adalah biaya sewa kontainer yang dikenakan oleh pihak *shipping line* (perusahaan pelayaran) kepada importir apabila kontainer tidak dikembalikan ke depo dalam jangka waktu tertentu yang disebut *free time*. *Free time* biasanya diberikan selama 5–7 hari kalender sejak kontainer diturunkan di pelabuhan. Apabila proses *custom clearance* tertunda misalnya karena dokumen belum lengkap atau barang diperiksa secara fisik, maka kontainer tidak dapat segera dikeluarkan dan dikembalikan. Akibatnya, pihak importir akan dikenai biaya *demurrage* yang nilainya bisa cukup besar, tergantung dari ukuran kontainer, jenis pelayaran, dan jumlah hari keterlambatan. Penambahan biaya *demurrage* ini dijelaskan oleh informan A-2 Staff Operasional Impor (*Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang sebagai berikut:

”Kalau proses *custom clearance* terlambat, misalnya dokumen dari importir belum lengkap, atau kontainer kena jalur merah dan harus diperiksa fisik, otomatis kontainer tertahan lebih lama. Nah, semakin lama tertahan, makin tinggi biaya *demurrage*-nya.” (Wawancara 26 Mei 2025)

2. Biaya *Storage*

Storage adalah biaya penyimpanan kontainer atau barang di area pelabuhan yang dikenakan oleh operator pelabuhan apabila barang tidak segera dikeluarkan dari pelabuhan setelah masa gratis atau *free time* berakhir. Sama seperti halnya dengan *demurrage*, pelabuhan biasanya memberikan waktu penyimpanan gratis selama beberapa hari. Apabila proses *custom clearance* tidak selesai tepat waktu maka barang akan terus disimpan di area pelabuhan, dan biaya *storage* mulai diberlakukan. Penambahan biaya *demurrage* ini dijelaskan oleh informan A-2 selaku Staff Operasional Impor (*Custom Clearance*) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang sebagai berikut:

” Kalau barang terlalu lama disimpan di pelabuhan, apalagi melewati masa *free time*, maka kita mulai kena tarif storage harian. Biasanya pelabuhan kasih waktu 3–5 hari. Kalau lebih dari itu, biayanya bisa progresif.” (Wawancara 26 Mei 2025)

Untuk dapat menanggulangi kendala tersebut, terdapat solusi yang dapat diterapkan oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yaitu menjalin komunikasi aktif dengan pihak importir sejak awal proses pengurusan barang. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen yang dibutuhkan telah lengkap, valid, dan dapat diserahkan sebelum kedatangan barang di pelabuhan. Kelengkapan dokumen sejak awal menjadi aspek krusial dalam mempercepat proses *custom*

clearance dan mencegah terjadinya keterlambatan yang dapat menimbulkan biaya tambahan seperti *demurrage* maupun *storage*. Selain itu, perusahaan juga tengah mengembangkan sistem internal yang berfungsi untuk memantau secara *real-time* jadwal *free time* kontainer dan batas waktu penyimpanan barang di pelabuhan. Sistem ini dirancang agar tim operasional dapat mengetahui secara tepat kapan batas waktu tersebut akan berakhir, sehingga dapat diantisipasi secara tepat waktu sebelum terkena biaya tambahan dari pihak pelayaran ataupun otoritas pelabuhan.

4.3. Output Penelitian Terapan

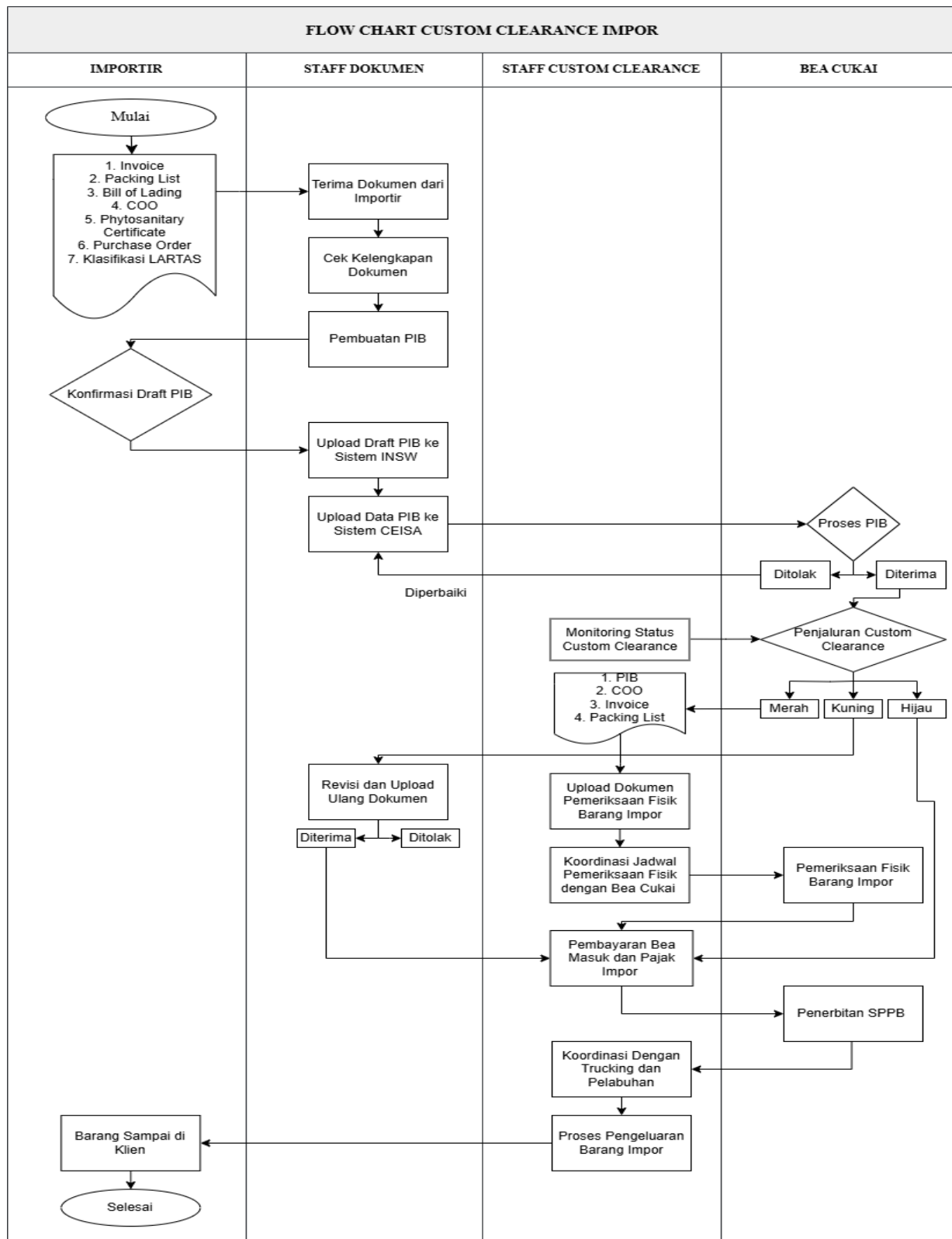
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pihak EMKL PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang menghadapi berbagai kendala dalam proses *custom clearance* barang impor. Kendala tersebut muncul dengan berbagai latar belakang yang menjadi penghambat dari efektivitas proses *custom clearance* yang dilakukan. Tidak hanya menghambat, kendala tersebut menjadi penyebab dari berbagai kerugian yang dialami oleh PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang seperti kerugian finansial, kepercayaan klien, dan kinerja karyawan. Dengan demikian, dibutuhkan langkah perbaikan yang berkesinambungan, baik melalui penguatan manajemen internal maupun dukungan regulasi dari pihak eksternal, untuk mendorong peningkatan efisiensi dan ketepatan dalam pelayanan ekspor barang.

Output penelitian terapan dari hasil temuan penelitian ini adalah *flowchart* atau diagram alir dari proses *custom clearance* barang impor pada PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang. Dalam *flowchart* ini secara jelas meliputi proses pengurusan dokumen *custom clearance*, proses pemeriksaan barang oleh Bea Cukai,

pengurusan bea masuk dan pajak impor, dan pengurusan proses pengeluaran barang impor dari pelabuhan.

Sebelumnya, karyawan pada PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang berdasarkan dengan kebiasaan kerja perusahaan karena belum adanya suatu diagram alur kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan secara pasti. Diharapkan melalui *flowchart* ini dapat membantu PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang memetakan aliran informasi yang efektif dalam proses *custom clearance* barang impor. Karena *flowchart* akan membantu pihak PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang menjadi pedoman baku yang dapat diterapkan dalam budaya kerja perusahaan. *Flowchart* juga dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengambilan keputusan yang tepat karena terdapat langkah-langkah kerja pasti yang dijadikan pedoman. Selain itu, *flowchart* ini dapat menjadi pedoman bagi karyawan perusahaan dalam optimalisasi pekerjaan dengan mengurangi langkah yang tidak diperlukan.

		FLOWCHART PROSES CUSTOM CLEARANCE BARANG IMPOR	
PT Samudera Perdana Selaras Cabang Semarang		Disusun Oleh : Stefano Emanuele Paskalis Warikkie	Disetujui Oleh : Andhika Yudha Perwira
1. Penjelasan Alur kerja ini merupakan pedoman ketika melaksanakan kegiatan proses <i>custom clearance</i> barang impor yang diterapkan pada EMKL PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang.			
2. Tujuan a. Untuk memberikan kerangka kerja yang jelas dalam pelaksanaan tugas-tugas yang berkaitan dengan kegiatan proses <i>custom clearance</i> barang impor. b. Untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan tugas, memperjelas alur kerja, serta meminimalkan risiko terjadinya kesalahan atau ketidaksesuaian dalam proses operasional. c. Untuk Menimalisir keterlambatan penyelesaian kegiatan proses <i>custom clearance</i> barang impor.			
3. Keterkaitan a. Alur persiapan dokumen <i>custom clearance</i> barang impor b. Alur pengumpulan dokumen <i>custom clearance</i> barang impor c. Alur penyelesaian <i>custom clearance</i> barang impor d. Alur pembayaran <i>custom clearance</i> barang impor e. Alur koordinasi dengan pihak terkait dalam <i>custom clearance</i> barang impor f. Alur pengeluaran barang impor dari daerah pabean			
4. Alur Kerja			



Gambar 4. 13. Flow Chart Custom Clearance Impor

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Keterangan:

1. Importir memberikan dokumen impor berupa *Invoice*, *Packing List*, *Bill of Lading*, *COO*, *Phytosanitary Certificate*, *Purchase Order*, dan Klasifikasi LARTAS kepada PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang melalui staff operasional impor (pengurusan dokumen).
2. Setelah menerima dokumen impor dari importir, staff operasional impor (pengurusan dokumen) PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang akan melakukan pengecekan kelengkapan dokumen impor.
3. Ketika dokumen impor sudah lengkap, staff operasional impor (pengurusan dokumen) akan melakukan kepengurusan untuk pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Setelah itu, staff operasional impor (pengurusan dokumen) akan melakukan konfirmasi draft pembuatan PIB kepada pihak importir.
4. Saat importir sudah menyetujui draft pembuatan PIB, staff operasional impor (pengurusan dokumen) akan melakukan *upload* draft PIB ke dalam sistem INSW.
5. Setelah PIB sudah selesai, staff operasional impor (pengurusan dokumen) akan meng-upload PIB ke dalam sistem CEISA.
6. Pihak Bea Cukai akan memproses PIB, jika ditolak maka dokumen akan dikembalikan dan direvisi untuk diupload kembali. Pada sisi lain, staff operasional *custom clearance* akan melakukan monitoring status *custom clearance* barang impor. Jika pengajuan dokumen PIB, maka Bea Cukai akan melakukan klasifikasi

barang impor penjaluran *custom clearance* apakah barang impor masuk ke dalam jalur merah, kuning, atau hijau.

7. Jika pihak Bea Cukai memutuskan bahwa hasil proses penjaluran *custom clearance* barang impor masuk ke jalur hijau, maka, staff operasional *custom clearance* dapat langsung menyiapkan proses pembayaran bea masuk dan pajak impor. Ketika barang impor masuk ke jalur kuning, maka harus melakukan revisi dan upload ulang dokumen, jika diterima maka dapat langsung menyiapkan proses pembayaran bea masuk dan pajak impor. Namun jika barang impor masuk ke jalur merah maka akan ada pemeriksaan fisik oleh Bea Cukai.
8. Pada proses pemeriksaan fisik yang akan dilakukan oleh Bea Cukai, staff operasional *custom clearance* harus menyiapkan dokumen PIB, COO, *Invoice*, dan *Packing List* untuk diserahkan kepada Bea Cukai. Staff operasional *custom clearance* juga akan melakukan koordinasi jadwal pemeriksaan fisik dengan pihak Bea Cukai.
9. Ketika jadwal pemeriksaan fisik sudah keluar, maka pihak Bea Cukai akan melakukan proses pemeriksaan fisik yang ditemani dengan pihak EMKL PT Samudera Perdana Selaras cabang Semarang yang diwakili staff operasional *custom clearance*.
10. Setelah proses pemeriksaan fisik sudah keluar dan sudah dinyatakan aman oleh Bea Cukai, maka staff operasional *custom clearance* dapat melakukan proses pembayaran bea masuk dan pajak impor.

11. Setelah proses pembayaran bea masuk dan pajak impor telah dilaksanakan dan dapat persetujuan, maka pihak Bea Cukai dapat mengeluarkan Surat Pengajuan Pengeluaran Barang (SPPB) sebagai syarat untuk mengambil barang impor dari daerah pabean.
12. Sembari melakukan proses pengeluaran barang impor dari daerah pabean, staff operasional *custom clearance* akan melakukan koordinasi dengan pihak *trucking* dan pelabuhan untuk menentukan jadwal pengeluaran barang impor.
13. Setelah semua persiapan telah siap, maka dapat melakukan proses pengeluaran barang impor dan distribusi barang impor ke klien.