

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT Mitra Kargo Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik yang menyediakan berbagai layanan dan pengurusan lengkap untuk mendukung pengiriman, transportasi, dan penerimaan barang ekspor dan impor melalui berbagai moda transportasi laut. PT Mitra Kargo Indonesia sudah berdiri sejak 31 Desember 2009 yang berlokasi pusat di Kota Semarang, Jawa Tengah. Sejak tahun 2019, PT Mitra Kargo Indonesia membentuk Mitra Group, yang terdiri dari tiga perusahaan yaitu PT Mitra Kargo Indonesia, PT Mitra Persada Logistik, dan PT Mitra Transport Indonesia dirintis oleh Bapak Supriyono selaku Direktur Utama. Semua lini bisnis Mitra Group berpusat pada PT Mitra Kargo Indonesia.

PT Mitra Kargo Indonesia dan PT Mitra Persada Logistik menjalankan pelayanan dalam Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), *Freight Forwarder*, dan Pengusaha Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK), sedangkan PT Mitra Transport Indonesia menjalankan pelayanan dalam *Trucking* dan Manajemen Armada Truk. Struktur organisasi pada PT Mitra Kargo Indonesia dibagi 5 bagian yaitu: Direktur, *Marketing*, *Customer Service*, *Operation* dan *Finance*. Struktur organisasi mengacu pada struktur organisasi pusat, tetapi disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan masing-masing cabang. PT Mitra Kargo Indonesia merupakan anggota dari Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI) yang terdaftar sejak tahun 2010.

4.1.2 Logo Perusahaan

Berikut adalah logo perusahaan:



Gambar 4. 1 Logo PT Mitra Kargo Indonesia
Sumber: Data Perusahaan, 2024

4.1.3 Visi dan Misi

4.1.3.1 Visi

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT Mitra Kargo Indonesia memiliki visi yang menjadi landasan utama dalam setiap proses bisnis yang dijalankan. Visi ini diyakini sebagai arah dan tujuan strategis perusahaan untuk mencapai keberhasilan jangka panjang. Adapun visi PT Mitra Kargo Indonesia adalah “Menginspirasi kemudahan dan kepercayaan dalam pengiriman kargo.”

Visi ini menjadi sumber inspirasi bagi kemudahan dan kepercayaan dalam pengiriman kargo. PT Mitra Kargo Indonesia dikenal sebagai perusahaan yang tidak hanya menyediakan layanan pengiriman, tetapi juga menciptakan pengalaman yang mudah dan dipercayai oleh semua pelanggan. PT Mitra Kargo Indonesia ingin menjadi pemimpin dalam membawa kemudahan dan kepercayaan ke dalam industri pengiriman kargo.

4.1.3.2 Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, PT Mitra Kargo Indonesia menjabarkan dalam misi sebagai berikut: “Memberikan layanan pengiriman kargo yang andal,

tepat waktu, dan inovatif, dengan fokus pada kepuasan pelanggan dan pertumbuhan berkelanjutan.”

Misi PT Mitra Kargo Indonesia menyediakan layanan pengiriman kargo yang dapat diandalkan, yang selalu tepat waktu, dan tetap inovatif sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan. PT Mitra Kargo Indonesia berkomitmen untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. Selain itu, PT Mitra Kargo Indonesia bertujuan untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan, tidak hanya bagi perusahaan, tetapi juga untuk pelanggan, mitra, dan seluruh *stakeholder* PT Mitra Kargo Indonesia.

4.1.4 Lokasi Perusahaan

Kantor pusat PT Mitra Kargo Indonesia dan kantor operasionalnya sangat strategis karena berada di Kawasan pusat industri dan juga berdekatan dengan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Kantor pusat yang berlokasi di Jl. Kepodang No.17, Purwodinatan, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50137. dan untuk kantor operasionalnya beralamat di Jl. Semarang Indah No.3, Tawangmas, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144.

4.1.5 Layanan Jasa

PT Mitra Kargo Indonesia memiliki layanan jasa sebagai berikut:

1. Layanan *Door to Door Domestic*

Menyediakan pelayanan jasa cargo ekspor impor logistik ke berbagai wilayah, dari *port of loading* ke *port of discharge* sesuai dengan permintaan dan kebutuhan *shipper*.

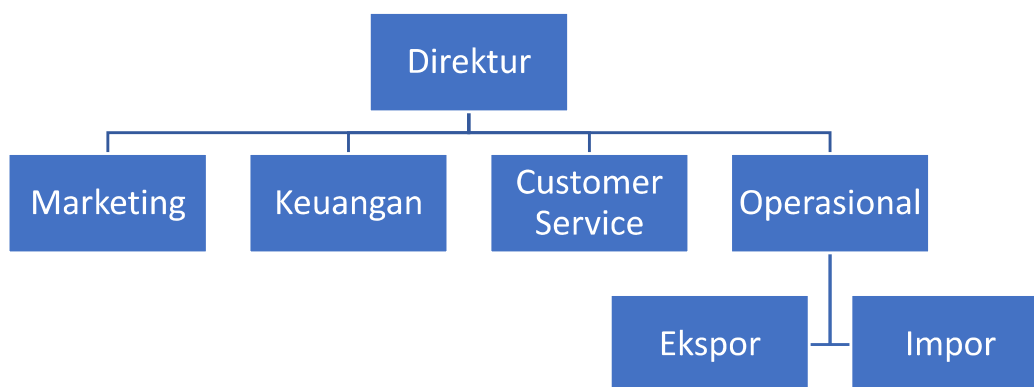
2. Penanganan Ekspor dan Impor

Layanan EMKL untuk kegiatan ekspor dan impor mencakup pengurusan dokumen sesuai jenis barang dan tujuan pengiriman. PT Mitra Kargo Indonesia, sebagai perusahaan jasa *forwarder*, menyediakan layanan pengurusan seluruh dokumen yang diperlukan, pemesanan kontainer, pemesanan kapal kepada pihak pelayaran, serta pengaturan transportasi (*trucking*) dari gudang eksportir hingga pelabuhan. Untuk mendukung efisiensi dan ketepatan proses, PT Mitra Kargo Indonesia juga telah menerapkan sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) guna mempercepat dan mempermudah pertukaran serta penyelesaian dokumen dengan pihak terkait. Sistem ini dihadirkan untuk menunjang kelancaran seluruh proses ekspor dan impor.

3. *Project Cargo* dan *Trucking*

Project Cargo dan *Trucking* merupakan layanan penyedia truk kargo untuk menunjang pengiriman barang. PT Mitra Kargo Indonesia dapat melayani pengiriman barang via jalur darat, laut, maupun udara.

4.1.6 Struktur Organisasi



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: Data Perusahaan, 2024

Struktur organisasi PT Mitra Kargo Indonesia menggunakan model struktur garis, yang dinilai lebih praktis dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Dalam struktur ini, seluruh wewenang dan tanggung jawab terpusat pada direktur, dengan alur komando yang berjalan secara vertikal dari tingkat atas hingga ke tingkat paling bawah.

Perusahaan menerapkan pendekatan kekeluargaan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Pendekatan ini dianggap efektif dalam mendorong kinerja seluruh elemen organisasi, baik pimpinan maupun karyawan. Dengan sistem pengawasan langsung oleh atasan, setiap aktivitas yang berlangsung dalam perusahaan dapat diketahui dan dikendalikan secara langsung. Hal ini menciptakan transparansi dalam pelaksanaan tugas dan memungkinkan evaluasi yang berkelanjutan untuk peningkatan kinerja ke arah yang lebih baik.

4.1.7 Fungsi dan Tugas Divisi

Berikut adalah fungsi dan tugas divisi yang ada di PT Mitra Kargo Indonesia Semarang:

1. Direktur

Memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab terhadap kemajuan perusahaan, termasuk merencanakan strategi kerja, mengatur dan mengambil keputusan penting demi kelangsungan operasional perusahaan, serta mengoordinasikan pembagian tugas secara proporsional di seluruh divisi atau bidang yang ada. *Marketing*

Marketing memiliki tanggung jawab yang besar karena suatu program perusahaan tergantung dari kemampuan *marketing* dalam memperkenalkan program kerja perusahaan kepada masyarakat luas. Marketing bertanggung

jawab atas pengembangan, perencanaan, dan pendistribusian / pemasaran program kerja perusahaan. *Marketing* harus mampu bekerjasama dan berkoordinasi dengan divisi lainnya.

2. *Customer Services*

Customer Services memiliki tugas dan fungsi utama sebagai penghubung antara perusahaan dan pelanggan dalam proses pengurusan ekspor-impor. Tugasnya meliputi memberikan informasi layanan, menerima dan menindaklanjuti permintaan atau keluhan pelanggan, memantau status pengiriman barang, serta memastikan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan sesuai prosedur yang berlaku. *Customer Service* juga bertanggung jawab menjaga komunikasi yang baik dengan pihak internal maupun eksternal, seperti *shipping line*, bea cukai, dan *trucking*, agar proses logistik berjalan lancar dan pelanggan mendapatkan pelayanan yang optimal.

3. Keuangan

Divisi keuangan memiliki tanggung jawab utama dalam menyusun dan mengelola laporan keuangan perusahaan, termasuk mencatat seluruh arus pemasukan dan pengeluaran dari awal hingga akhir transaksi. Mengingat setiap aktivitas operasional perusahaan memerlukan alokasi dana yang signifikan, keberadaan divisi keuangan yang kompeten menjadi sangat penting untuk memastikan pengelolaan keuangan berjalan secara efisien, akurat, dan sesuai dengan kebijakan perusahaan.

4. Operasional

Operasional terdiri dari:

a. Kepala Operasional

Kepala operasional bertugas dan bertanggung jawab dalam mengatur pembagian jadwal order yang telah ditentukan oleh shipper (eksportir). Selain itu, kepala operasional juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan langsung di lapangan guna memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan rencana dan standar kinerja yang telah ditetapkan.

b. Bagian Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

Bertugas menyusun dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) berdasarkan dokumen invoice dan packing list yang diterima dari eksportir. Dokumen PEB tersebut ditujukan kepada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai dan memuat informasi mengenai jenis barang yang diekspor serta perhitungan pajak yang dikenakan kepada eksportir. Selain menyusun PEB, juga bertanggung jawab atas pembuatan dokumen Nota Pemberitahuan Ekspor (NPE) sebagai bagian dari kelengkapan administrasi ekspor.

c. Bagian Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Bertugas menyusun dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) berdasarkan dokumen pelengkap pabean yang disediakan oleh importir, sesuai dengan prinsip *self-assessment*, di mana importir sebagai wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai ketentuan perundang-undangan. Dokumen PIB tersebut ditujukan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Kementerian Keuangan sebagai bagian dari proses administrasi kepabeanan dalam kegiatan impor.

d. Bagian *Certificate of Origin* (Surat Keterangan Asal)

Bertugas menyusun dokumen *Certificate of Origin* (COO) dengan mengisi data secara daring melalui sistem yang tersedia. Setelah seluruh data terisi, dokumen tersebut dicocokkan dengan COO asli (*original*) yang diterbitkan oleh instansi terkait, yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG). Selanjutnya, dilakukan proses pembayaran sesuai klasifikasi COO yang berlaku, dengan menggunakan salinan *Bill of Lading* (*Copy B/L*) sebagai dokumen pendukung.

e. Bagian Karantina

Bagian Karantina memiliki tugas untuk membuat sertifikat *phytosanitary* di web PPK *online* Balai Karantina serta mengajukan permohonan pemeriksaan.

f. Bagian Lapangan

Bertugas menangani proses pemesanan kontainer di lapangan, mencatat nomor kontainer yang telah diboeking, serta mengelola seluruh aktivitas yang berkaitan dengan barang dan kontainer. Hasil kegiatan dilaporkan kepada kepala operasional dan dikonfirmasi kepada petugas pembuat dokumen. Selain itu, berkoordinasi dengan pengemudi untuk pengambilan kontainer di depo setelah dilakukan pemesanan oleh tim operasional. Tugas lainnya mencakup pengantaran dan pengambilan dokumen ke instansi terkait, seperti pihak karantina, fumigasi, Sucofindo, dan lainnya, serta melakukan pembayaran yang diperlukan dalam rangka mendukung kelancaran proses ekspor atau impor.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan data yang berhubungan dengan prosedur penanganan *corn gluten meal* (CGM) secara *full container load* (FCL) di PT Mitra Kargo Indonesia beserta kendalanya. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan karyawan, dokumentasi, serta analisis data arsip yang tersedia. Pelaksanaan impor akan berhasil apabila perusahaan dan pihak importir telah memenuhi seluruh prosedur dan persyaratan yang ditetapkan baik yang tertuang dalam kontrak penjualan maupun yang berhubungan dengan regulasi atau kebijakan dari negara eksportir dan importir.

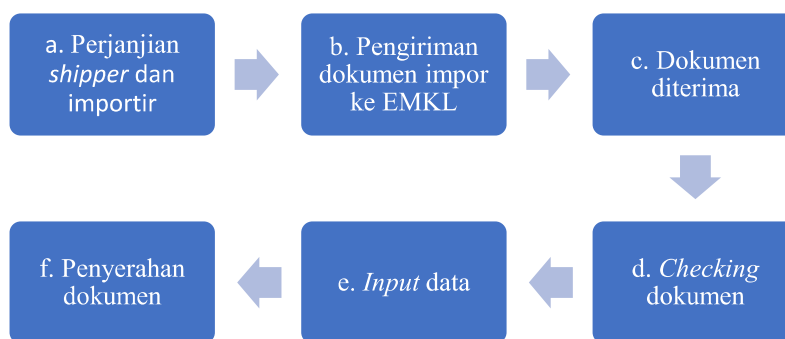
4.2.1 Prosedur Penanganan Impor *Corn Gluten Meal* (CGM) secara *Full Container Load* (FCL) di PT Mitra Kargo Indonesia

Impor adalah tindakan memasukkan barang atau jasa dari negara lain atau ke dalam negeri (Sugiyah & Nurhidayati, 2019). Kegiatan impor akan berhasil apabila perusahaan telah memenuhi prosedur dan syarat yang ditetapkan dengan baik. Proses impor ke suatu daerah pabean memiliki risiko yang besar dan berdampak pada keamanan negara. Untuk itu impor membutuhkan perizinan yang rumit. Berikut adalah prosedur Tata Cara Penyelesaian Barang Impor:

4.2.1.1 Tata Cara Penyelesaian Barang Impor: Pemberitahuan Impor

1. Prosedur Penerimaan Dokumen Impor

Berikut adalah prosedur penerimaan dokumen impor di PT Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4. 3 Prosedur Penerimaan Dokumen Impor
Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

- a. Perjanjian antara *shipper* dan importir
- b. Importir mengirim dokumen impor ke perusahaan EMKL
- c. Dokumen impor diterima oleh staf *customer service*
- d. Pengecekan kelengkapan dokumen impor
- e. *Customer Service* menginput data ke dalam *database* penanganan impor
- f. Penyerahan dokumen dari *customer service* ke staf operasional impor

Langkah pertama dalam penanganan impor barang terutama CGM adalah penerimaan dokumen impor dari pihak importir. Sebelumnya sudah ada kontrak antara pihak *shipper* dan importir mengenai kuantitas dan kualitas serta harga barang. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A1 sebagai Manager Operasional PT Mitra Kargo Indonesia Semarang yaitu,

“Buat penanganan impor terutama komoditas CGM, mulai dari penerimaan dokumen impor dari importir oleh *customer service*. Sebelumnya pasti mereka (*shipper* dan importir) udah bikin kontrak. MKI cuma bantu proses penanganan barangnya saja.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pengiriman dokumen impor biasanya melalui email ataupun dikirim menggunakan jasa ekspedisi ke kantor PT MKI. Setelah CS menerima dokumen impor dari importir, selanjutnya staf melakukan *checking* kelengkapan dokumen. Dokumen tersebut meliputi *Bill of Lading*, *Certificate of Origin*, *Phytosanitary*

Certificate, Invoice, Packing List, serta dokumen pendukung lainnya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A2 yakni,

“Dokumen yang dibutuhkan itu ada BL, COO, *Phytosanitary, Invoice, Packing List*, serta dokumen pendukung lainnya kalo ada.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Informan A3 juga menambahkan pernyataan sebagai berikut,

“Untuk impor komoditas seperti CGM, prosesnya dimulai ketika *customer service* menerima dokumen impor dari pihak importir. Biasanya, sebelum dokumen ini kami terima, pihak importir dan shipper telah menyepakati kontrak kerja sama secara langsung. Dalam hal ini, peran PT Mitra Kargo Indonesia (MKI) hanya sebatas membantu menangani seluruh proses operasional pengiriman barang tersebut, mulai dari tahapan dokumentasi, koordinasi dengan pihak terkait, hingga pengeluaran barang dari pelabuhan. Kalo impor CGM sih biasanya ada dokumen *Phyto*, Fumigasi, BL, *Invoice* dan *Packing List*.”

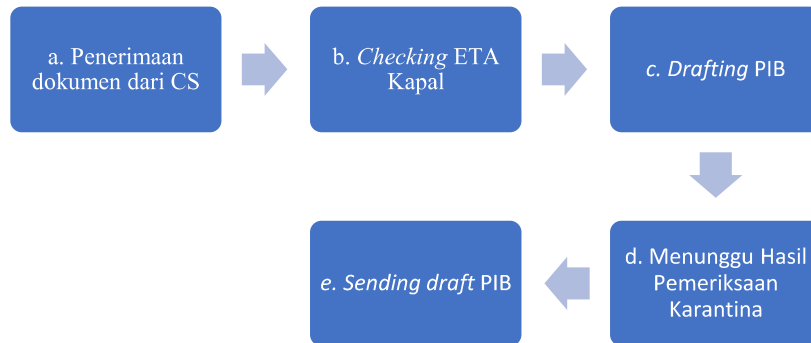
(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa langkah pertama proses penanganan impor komoditas CGM di PT Mitra Kargo Indonesia dimulai dari penerimaan dokumen impor dari importir oleh *customer service*, sebelumnya sudah terdapat kontrak perijinan secara langsung antara pihak *shipper* dan importir mengenai kuantitas dan kualitas serta harga barang. MKI tidak terlibat dalam proses negosiasi atau kontrak tersebut, melainkan hanya berperan sebagai penyedia jasa penanganan impor, seperti pengelolaan dokumen, koordinasi dengan instansi terkait, hingga pengeluaran barang dari TPKS. Dokumen yang digunakan dalam proses impor yakni, *Phytosanitary*, Fumigasi, BL, *Invoice* dan *Packing List*.

Dokumen ini sesuai dengan regulasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.04/2022 tentang dokumen pengeluaran barang impor yang terdiri dari *invoice, packing list, bill of lading*, dokumen lainnya seperti identifikasi barang, dokumen pemenuhan persyaratan impor.

2. Prosedur Pembuatan Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Berikut adalah prosedur pembuatan dokumen pemberitahuan impor barang di PT Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4. 4 Prosedur Pembuatan Dokumen Pemberitahuan Impor Barang
Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

- a. Menerima dokumen impor dari *customer service*
- b. Mengecek jadwal kedatangan kapal
- c. *Drafting* PIB melalui sistem SSM
- d. Menunggu Hasil Pemeriksaan Karantina
- e. *Sending draft* PIB

Langkah selanjutnya adalah membuat dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang). Setelah dokumen impor dikirim ke staf operasional impor lalu staf akan mengecek jadwal kedatangan kapal yang mengangkut barang tersebut atau yang biasa disebut dengan ETA (*Estimasted Time of Arrival*). Ketika kapal sudah dekat dengan POD (*Port of Destination*) maka staf akan mengerjakan dokumen dengan memasukkan data di SSM (*Single Submission*) atau CEISA guna pengajuan PIB (Pemberitahuan Impor Barang) ke pihak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan A2 yakni,

“Untuk membuat PIB itu dokumen dikirim oleh *customer service* lalu staf mengecek jadwal kapal, kalau kapal sudah mau sampai maka staf akan memproses dokumen dengan menginput data atau di *draft* dahulu di SSM atau CEISA untuk permohonan PIB ke Bea Cukai.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Data yang diinput meliputi *invoice*, *packing list*, *phytosanitary*, COO, BL, serta *packing declaration*. Langkah selanjutnya, menunggu hasil pemeriksaan fisik oleh karantina lalu *sending draft* PIB guna memperoleh kode pembayaran dan penerbitan SPPB (Surat Perintah Pelepasan Barang) yang berguna untuk proses pengeluaran barang dari CY (*Container Yard*). Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan A3 yakni,

“Dokumen buat yang diinput itu *invoice*, *packing list*, *phyto*, COO, BL, serta *packing declaration*. Kan PIB *didraft* terus nunggu hasil dari pemeriksaan karantina baru habis itu *sending* PIB di SSM buat ngeluarin kode pembayaran dan penerbitan SPPB.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Informan A1 juga menambahkan pernyataan sebagai berikut,

“Jika dokumen sudah lengkap baru bisa *draft* PIB lalu selanjutnya *sending draft* ke sistem SSM atau CEISA.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses penyusunan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) di PT Mitra Kargo Indonesia dimulai dari pengiriman dokumen oleh *customer service* kepada staf operasional. Setelah itu, staf akan mengecek jadwal kedatangan kapal. Jika kapal telah mendekati waktu sandar, maka dokumen akan diproses lebih lanjut dengan penyusunan draft PIB melalui sistem SSM (*Single Submission*) atau CEISA untuk permohonan kepada pihak Bea Cukai. Dokumen yang menjadi syarat untuk pembuatan PIB meliputi, *invoice*, *packing list*, *phyto*, COO, BL, serta *packing declaration*. Proses pembuatan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) oleh

staf PT Mitra Kargo Indonesia Semarang telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.04/2022 tentang ketentuan Impor untuk Dipakai. Langkah selanjutnya dokumen diserahkan ke Balai Karantina untuk pengajuan pemeriksaan karantina.

4.2.1.2 Tata Cara Penyelesaian Barang Impor: Pemeriksaan

1. Prosedur Pemeriksaan Karantina dan Bea Cukai Barang Impor

Berikut adalah prosedur pemeriksaan karantina barang impor di PT Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4. 5 Prosedur Pemeriksaan Karantina Barang Impor
Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

- a. *Input* data pada bagian karantina di sistem SSM
- b. *Sending* data karantina di sistem SSM
- c. Pengajuan dokumen pemeriksaan fisik ke Bea Cukai
- d. Pengajuan permohonan pemeriksaan ke Balai Karantina Tumbuhan
- e. Penerbitan SP2MP Balai Karantina
- f. Penjaluran barang impor oleh Bea Cukai
- g. Pemeriksaan mandiri atau pemeriksaan gabungan

- h. Pembayaran tagihan
- i. Penerbitan dokumen KT-9 oleh Balai Karantina Tumbuhan
- j. Penerbitan SPPB (Surat Pengeluaran Barang) oleh Bea Cukai

Langkah selanjutnya dalam penanganan barang impor CGM yakni pemeriksaan karantina. Komoditas CGM adalah salah satu barang yang terkena LARTAS (Larangan dan Pembatasan). Untuk mengetahui barang yang terkena LARTAS dapat dicek melalui *website* INSW dengan menginput kode barang yang biasa disebut *HS CODE*. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan A3 yakni,

“Setelah PIB disetujui maka selanjutnya memproses pengajuan permohonan Karantina Tumbuhan, karena CGM ini kena LARTAS.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Setelah seluruh dokumen persyaratan impor diupload ke dalam sistem SSM untuk penyusunan *draft* PIB, selanjutnya adalah pemrosesan dokumen melalui portal INSW, khususnya pada bagian persyaratan dokumen karantina. Pada tahap ini, petugas dokumen impor wajib mengisi data secara lengkap dan teliti, rincian kemasan barang, *HS Code*, jumlah, ukuran, jenis komoditas, serta data tambahan lainnya yang relevan.

Setelah seluruh data sudah terisi dengan benar, *sending* SSM untuk mendapatkan tanggapan dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Jika pengajuan ditolak, maka perlu dilakukan perbaikan sesuai dengan catatan penolakan. Namun, apabila pengajuan diterima, proses dilanjutkan dengan pengajuan permohonan pemeriksaan fisik ke Balai Karantina Pertanian.

Langkah selanjutnya yakni menunggu proses verifikasi dari Balai Karantina Pertanian terhadap kesesuaian dan kelengkapan dokumen, apabila seluruh dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, maka akan diterbitkan SP2MP

(Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa), yang berisi informasi mengenai jenis penjaluran barang impor. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan A2

“Tahapan pengajuan dokumen karantina dimulai setelah dokumen diterima. Selanjutnya, input data melalui sistem SSM pada bagian karantina. Apabila pengajuan ditolak, diperbaiki, biasanya karena kesalahan dalam pengisian data. Jika pengajuan diterima, lanjut ke proses pengajuan permohonan pemeriksaan fisik ke Balai Karantina Pertanian. Setelah permohonan diverifikasi dan dinyatakan sesuai, akan diterbitkan SP2MP (Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa), yang memuat informasi mengenai jenis penjaluran barang impor: merah, kuning dan hijau.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pemeriksaan fisik karantina menjadi langkah terakhir dalam pemeriksaan karantina barang impor. Apabila hasil pemeriksaan menyatakan bahwa barang impor dalam kondisi aman dan tidak ditemukan hama atau serangga, tidak ada kerusakan pada barang maupun kontainer, maka proses dapat dilanjutkan dengan pengiriman PIB oleh staf dokumen untuk memperoleh tagihan atas pemeriksaan karantina. Setelah tagihan dibayarkan, Balai Karantina akan menerbitkan dokumen KT-9 dan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang).

Namun, apabila ditemukan indikasi keberadaan hama/serangga, kerusakan barang, atau kerusakan kontainer, maka wajib dilakukan tindakan penanganan lebih lanjut, seperti fumigasi atau perbaikan kontainer, kendala ini membuat penambahan biaya dan penambahan waktu penimbunan dalam proses penanganan impor sesuai aturan yang berlaku. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan A4 yakni,

“Setelah proses pemeriksaan karantina dilakukan dan barang dinyatakan aman selanjutnya, dokumen KT-9 dan SPPB dapat diterbitkan. Namun, apabila ditemukan hama atau serangga, tindakan fumigasi harus dilakukan terlebih dahulu sebelum proses dapat dilanjutkan. Jika terdapat masalah yang lain, seperti kerusakan pada kontainer, maka diperlukan pembayaran untuk perbaikan kontainer sebelum dokumen dapat diterbitkan.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

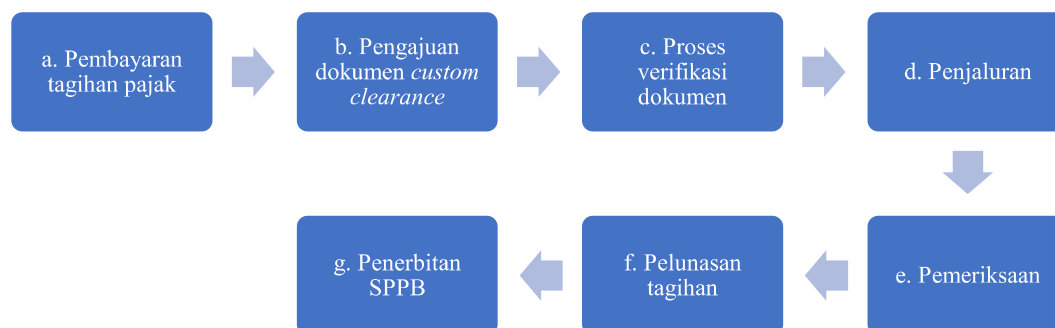
Berdasarkan wawancara yang dilakukan, proses penanganan impor komoditas *Corn Gluten Meal* (CGM) yang termasuk dalam kategori LARTAS (Larangan dan Pembatasan) sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 141/PMK.04/2020 mengatur tentang pengawasan barang yang dilarang dan/atau dibatasi untuk diimpor atau diekspor oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) mengharuskan adanya tahapan pemeriksaan karantina setelah PIB disetujui. Tahapan ini diawali dengan pengajuan permohonan karantina tumbuhan melalui sistem *Single Submission* (SSM).

Jika terjadi penolakan, umumnya disebabkan oleh kesalahan pengisian data, sehingga dokumen perlu diperbaiki dan diajukan kembali. Bila permohonan diterima, maka proses dilanjutkan ke pengajuan pemeriksaan fisik ke Balai Karantina Pertanian. Setelah verifikasi selesai dan data dianggap valid, maka SP2MP (Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa) diterbitkan. Surat ini menunjukkan status jalur pemeriksaan barang: merah (pemeriksaan fisik dan dokumen), kuning (pemeriksaan dokumen), atau hijau (tanpa pemeriksaan). Apabila barang dinyatakan bebas hama dan penyakit, maka dokumen KT-9 (berita acara hasil karantina) dan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang) dapat diterbitkan. Namun, jika ditemukan hama atau serangga, maka tindakan fumigasi wajib dilakukan terlebih dahulu.

4.2.1.3 Tata Cara Penyelesaian Barang Impor: Pengeluaran

1. Prosedur Penanganan *Custom Clearance*

Berikut adalah prosedur penanganan *custom clearance* di PT Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4. 6 Prosedur Penanganan *Custom Clearance*
Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

- a. Pembayaran tagihan pajak oleh importir
- b. Pengajuan dokumen *custom clearance* ke kantor Bea Cukai
- c. Proses verifikasi dokumen oleh Bea Cukai
- d. Penjaluran barang oleh Bea Cukai
- e. Pemeriksaan mandiri atau pemeriksaan gabungan
- f. Pelunasan tagihan
- g. Penerbitan SPPB (Surat Pengeluaran Barang) oleh Bea Cukai

Langkah selanjutnya yaitu penanganan *custom clearance*. Setelah *sending* PIB di SSM maka akan muncul tagihan pajak sebagai bea masuk yang harus dibayar oleh importir sebagai barang impor. Setelah dilakukan pembayaran tagihan pajak tahap selanjutnya adalah, pengajuan dokumen *custom clearance* ke Bea Cukai untuk dilakukan verifikasi data antara yang telah dikirim melalui sistem SSM dengan dokumen fisik sebagai data pelengkap kepabeanan. Apabila ditemukan

ketidaksesuaian data, maka staf akan melakukan perbaikan. Jika data telah sesuai, dokumen PIB akan diterima dan proses dilanjutkan dengan penentuan jalur pengeluaran barang impor. Berikut penjelasan terkait penjaluran barang impor:

- a. Jalur Merah adalah sistem pengeluaran barang impor melalui pemeriksaan fisik dan analisis dokumen sebelum diterbitkan SPPB.
- b. Jalur Kuning adalah sistem pengeluaran barang impor dengan tidak melakukan pemeriksaan fisik melainkan melalui pemeriksaan dan analisis dokumen sebelum diterbitkan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang).
- c. Jalur Hijau adalah sistem pengeluaran barang impor dengan tidak melakukan pemeriksaan fisik, tetapi dengan menumpuk dokumen maksimal tiga hari sesudah diterbitkan SPPB.

Dalam kasus tertentu, jika barang mendapatkan jalur hijau atau kuning namun termasuk kategori media pembawa, maka Balai Karantina tetap melakukan pemeriksaan mandiri terhadap komoditas tersebut. Hal ini sesuai wawancara dengan informan A2 yakni,

“Setelah kita dapat kuitansi pembayaran, bukti itu kita kirim lewat sistem INSW. Setelah itu, ke kantor Bea dan Cukai. Di sana, data yang udah kita kirim lewat sistem akan dicek lagi, dicocokin sama dokumen fisik atau data pelengkap pabean. Kalau ada yang salah, sistem bakal *reject*, dan kita harus benerin dulu. Tapi kalau datanya udah lengkap dan sesuai, PIB bakal diterima, terus lanjut ke proses penentuan jalur bisa merah, kuning, atau hijau. Kalau dapet jalur hijau, cukup pemeriksaan mandiri aja. Kalau jalur kuning, cuma dicek dokumennya. Tapi kalau dapet jalur merah, berarti harus ada pemeriksaan fisik dan dokumen bareng antara Bea Cukai dan Balai Karantina.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Hal ini juga disampaikan oleh informan A3 yakni,

“Setelah kami memperoleh kuitansi pembayaran, bukti tersebut akan kami unggah melalui sistem INSW (Indonesia National Single Window).

Setelah proses itu, kami lanjutkan ke kantor Bea dan Cukai, tempat data yang sudah dikirim melalui sistem akan diverifikasi dan dicocokkan dengan dokumen fisik atau dokumen pelengkap pabean. Apabila terdapat ketidaksesuaian atau kesalahan input, maka sistem akan otomatis menolak (reject), dan kami wajib melakukan perbaikan data terlebih dahulu. Namun, jika seluruh dokumen telah dinyatakan lengkap dan sesuai, maka proses akan dilanjutkan ke penentuan jalur pemeriksaan.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

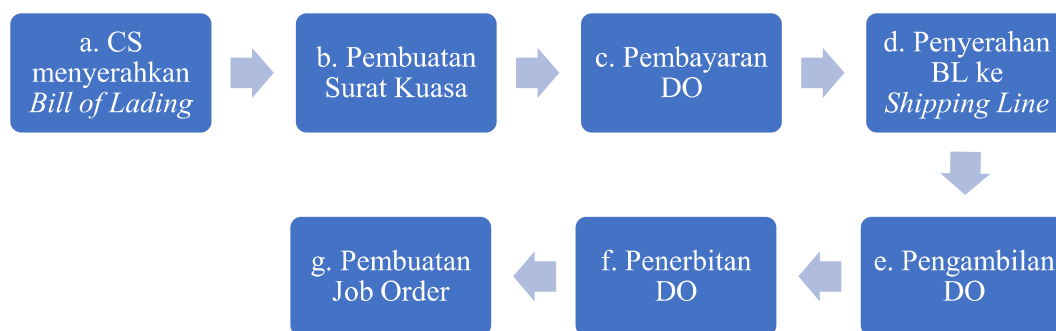
Jika ditemukan kesalahan data atau ketidaksesuaian antara dokumen yang diunggah dan dokumen fisik, sistem akan otomatis menolak permohonan, sehingga dokumen harus diperbaiki dan diajukan ulang. Sebaliknya, jika data telah lengkap dan sesuai, maka proses dilanjutkan ke tahap penentuan jalur pemeriksaan. Setelah barang lolos pemeriksaan karantina dan dinyatakan aman oleh Bea dan Cukai, akan diterbitkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) sebagai izin untuk mengeluarkan barang dari kawasan pabean. Sebelum barang dikeluarkan, SPPB harus diserahkan ke petugas Bea dan Cukai untuk pemeriksaan fisik, guna mencocokkan barang dengan data di SPPB dan PIB. Jika semuanya sesuai, importir bisa segera mengeluarkan barang dari daerah pabean.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa setelah proses pembayaran dokumen impor selesai, bukti pembayaran (kuitansi) harus diunggah melalui sistem INSW sebagai bagian dari tahapan selanjutnya dalam proses kepabeanan. Setelah itu, perusahaan wajib menyampaikan dokumen tersebut ke kantor Bea dan Cukai untuk dilakukan verifikasi dan pencocokan dengan dokumen fisik atau pelengkap pabean. Prosedur *customs clearance* barang impor untuk dipakai dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam PER-2/BC/2023, yang mengatur tahapan mulai dari penyampaian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB), pemeriksaan dokumen dan/atau fisik oleh petugas Bea Cukai, hingga

penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) sebagai dasar pengeluaran barang dari kawasan pabean.

2. Prosedur Penanganan *Delivery Order*

Berikut adalah prosedur penanganan *delivery order* di PT Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4. 7 Prosedur Penanganan *Delivery Order*

Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

- a. Staf *Customer Service* menyerahkan *Bill of Lading* ke staf operasional impor
- b. Pembuatan Surat Kuasa dan Surat Peminjaman Kontainer
- c. Pembayaran tagihan *Delivery Order*
- d. Penyerahan *Bill of Lading* ke *Shipping Line*
- e. Pengambilan *Delivery Order*
- f. Penerbitan *Delivery Order*
- g. Pembuatan *Job Order*

Langkah selanjutnya adalah penanganan *Delivery Order*. Setelah penerbitan SPPB oleh Bea dan Cukai, staf CS akan menyerahkan BL kepada staf operasional impor untuk dibuatkan surat kuasa dan surat peminjaman kontainer sebagai syarat pembayaran tagihan *Delivery Order* ke perusahaan pelayaran. Jika BL *original*, dokumen dapat langsung diserahkan ke pihak *shipping line*. Namun,

jika BL berstatus *copy*, *surrender*, atau *telex*, cukup dengan menginput *soft file*-nya di *web shipping line*.

Sebelum menyerahkan BL ke *shipping line* maka harus melakukan pembayaran DO. Setelah dibayar, akan keluar kuitansi sebagai bukti pembayaran yang harus dilampirkan saat pengambilan DO di *shipping line*. Tahap selanjutnya adalah proses pengambilan DO di *shipping line*. Dokumen yang diperlukan antara lain BL, surat kuasa, surat peminjaman kontainer, dan jika BL bukan *original*, harus ada surat *release* DO tanpa BL asli. Setelah semua lengkap, DO akan rilis atau DO akan terupload di *website* TPKS EMKL yang menjadi sebagai syarat untuk membuat *Job Order*. Dalam DO tercantum lokasi depo untuk pengembalian kontainer. Informasi ini digunakan sebagai acuan untuk membayar biaya *empty container* atau pembersihan kontainer sebelum kontainer dikembalikan ke depo. Hal ini sesuai pernyataan dengan informan A2 yakni,

“Setelah SPPB keluar, langkah selanjutnya adalah bayar DO. Pertama-tama, shipper harus punya akun dulu di *website* pelayaran. Setelah itu, CS kasih dokumen BL ke tim operasional impor buat ngurus surat kuasa dan surat pinjam kontainer. Kalau BL-nya *original*, langsung aja diserahkan ke pelayaran. Tapi kalau BL-nya *copy*, *surrender*, atau *telex*, cukup upload *file*-nya aja ke *website* pelayaran.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Penambahan keterangan oleh informan A3 yakni,

“Sebelum diserahkan atau diupload, DO harus dibayar dulu sama bagian keuangan. Dokumen yang dibutuhin itu BL, surat kuasa, surat pinjam kontainer, dan kalau BL-nya bukan *original*, harus ada surat *release* DO tanpa BL asli. Di dokumen DO juga ada info lokasi depo buat balikin kontainer. Nah, info ini dipakai sama tim operasional buat bayar biaya *empty container* sebelum kontainernya dikembalikan ke depo.”

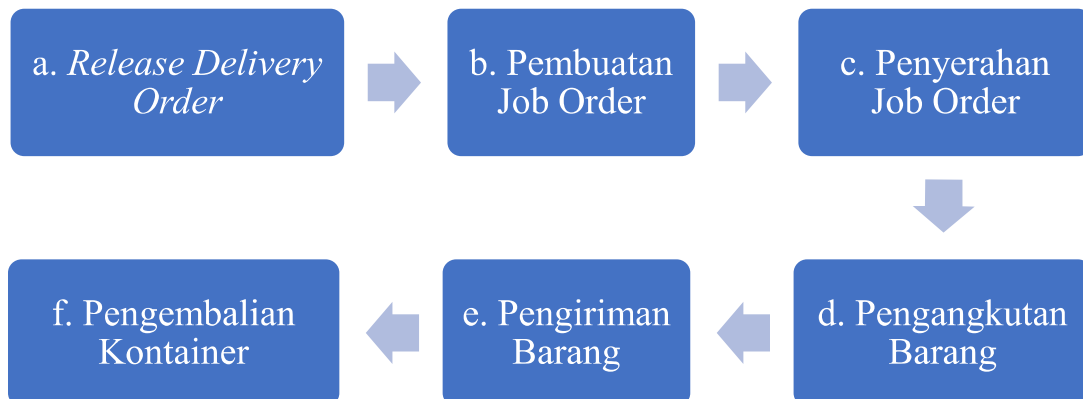
(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Selanjutnya, dokumen BL diserahkan oleh CS kepada tim operasional impor untuk keperluan penyusunan surat kuasa dan surat pinjam kontainer. Apabila dokumen BL yang digunakan adalah versi original, maka dokumen fisik diserahkan langsung ke pihak pelayaran. Namun, jika menggunakan versi *copy*, *surrender*, atau *telex release*, dokumen cukup diunggah secara digital melalui sistem pelayaran.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa setelah SPPB diterbitkan, tahap selanjutnya dalam proses impor adalah pembayaran dan pengambilan *Delivery Order* (DO) dari pihak *shipping line* secara *online*. Proses ini diawali dengan keharusan bagi *shipper* atau importir untuk memiliki akun pada i resmi pelayaran. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 42 Tahun 2020 perubahan atas PM 120 Tahun 2017, pelayanan pengiriman pesanan secara elektronik (*Delivery Order Online*) untuk barang impor di pelabuhan ditingkatkan guna mendukung kemudahan berusaha di bidang pengiriman barang.

3. Prosedur Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean

Berikut adalah prosedur pengeluaran barang impor dari Kawasan Pabean di PT Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4. 8 Prosedur Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean
Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

- a. Penerbitan *Delivery Order* dari pihak *shipping line*
- b. Pembuatan *Job Order* oleh staf impor MKI
- c. Penyerahan *Job Order* ke *driver* pihak *trucking*
- d. Pengangkutan Barang dari Kawasan Pabean atau TPKS
- e. Pengiriman Barang ke Gudang Importir
- f. Pengembalian Kontainer ke Depo Kontainer

Tahap akhir dalam prosedur penanganan barang impor adalah prosedur pengeluaran barang dari Kawasan Pabean. Proses ini diawali dengan pembuatan *job order* oleh staf operasional setelah diterbitkannya Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) dan *Delivery Order* (DO). *Job order* tersebut kemudian diserahkan kepada pengemudi truk sebagai dasar untuk memasuki area Terminal Peti Kemas. Selain membawa *job order*, pengemudi juga diwajibkan membawa dokumen *Delivery Order* dan surat jalan sebagai persyaratan administratif untuk dapat mengakses dan mengambil barang di Terminal Peti Kemas. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A3 yakni

“Setelah SPPB keluar, kami lanjut melakukan pembayaran *Delivery Order* ke *shipping line*. Setelah pembayaran selesai, kami buat *job order* yang nantinya diberikan ke *driver* dari perusahaan *trucking*. *Job order* ini jadi dokumen penting yang dibawa *driver* untuk masuk ke Terminal Peti Kemas dan mengambil barang yang sudah mendapat izin keluar dari kawasan pabean.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan ini sama halnya dengan yang dinyatakan oleh informan A3

“Setelah SPPB dan *Delivery Order* diterbitkan, kami dari bagian operasional langsung membuat *job order*. *Job order* ini kemudian kami serahkan ke *driver* untuk dibawa ke Terminal Peti Kemas. Tapi bukan cuma *job order* saja yang harus dibawa, *driver* juga wajib menyertakan DO dan surat jalan. Ketiga dokumen ini jadi syarat utama supaya *driver* bisa masuk ke terminal dan mengambil barang dari kawasan pabean.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Langkah selanjutnya dalam proses pengeluaran barang impor adalah pengambilan barang oleh *driver* di TPKS. Setelah seluruh dokumen pendukung seperti *job order*, *Delivery Order* (DO), dan surat jalan disiapkan dan diverifikasi, *driver* diizinkan memasuki area terminal untuk melakukan proses pengambilan kontainer atau barang impor. Setelah barang berhasil dimuat ke truk, pengemudi bertanggung jawab untuk mengantarkan barang tersebut ke gudang milik importir sesuai dengan alamat dan jadwal yang telah ditentukan. Proses ini memerlukan koordinasi yang baik antara pihak operasional, pengemudi, dan pihak gudang agar pengiriman berjalan lancar, aman, dan tepat waktu. Hal ini disampaikan oleh informan A4 sebagai berikut,

"Setelah semua dokumen lengkap, *driver* langsung menuju ke TPKS untuk ambil barang impor. Biasanya mereka bawa *job order*, DO, dan surat jalan sebagai syarat masuk terminal. Setelah barang dimuat ke truk, *driver* langsung kirim ke gudang importir sesuai alamat dan jadwal yang sudah ditentukan. Kami pastikan juga semuanya terkoordinasi supaya pengiriman lancar dan nggak ada hambatan di jalan."

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa tahap akhir penanganan barang impor di PT. Mitra Kargo Indonesia adalah mengeluarkan barang dari kawasan pabean setelah SPPB terbit dan pelunasan DO. Tim operasional membuat *Job Order* agar *driver* bisa masuk terminal peti kemas dengan membawa DO dan surat jalan. Kontainer berisi barang impor diantar ke lokasi tujuan lalu dikembalikan ke depo. Prosedur pengeluaran barang impor dari kawasan pabean belum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam PER-2/BC/2023, yang mengatur secara rinci tahapan dan persyaratan administrasi dalam proses pelayanan kepabeanan di bidang impor untuk dipakai.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan impor *Corn Gluten Meal* (CGM) secara *Full Container Load* (FCL) di PT Mitra Kargo Indonesia Semarang belum sesuai dengan peraturan PER-2/BC/2023, dimulai dengan pemberitahuan impor ke instansi bea cukai, balai karantina dan lainnya. Setelah itu, barang impor menjalani pemeriksaan untuk memastikan kesesuaian dan kelengkapan dokumen serta kualitas barang. Tahap terakhir adalah pengeluaran barang dari kawasan pabean, yang dilakukan setelah semua persyaratan seperti penerbitan SPPB dan pembayaran DO terpenuhi. Terakhir, barang impor diangkut ke lokasi tujuan. Proses ini melibatkan berbagai dokumen penting dan koordinasi antar instansi terkait untuk memastikan kelancaran penanganan impor.

4.2.2 Kendala dalam Prosedur Penanganan Impor *Corn Gluten Meal*

(CGM) secara *Full Container Load* (FCL) di PT Mitra Kargo Indonesia

4.2.2.1 Kendala Prosedur Penangan Impor CGM

1. Dokumen Tidak Lengkap atau Terlambat

Kendala pertama dalam prosedur penanganan impor Corn Gluten Meal (CGM) adalah ketidaklengkapan atau keterlambatan dokumen, yang umumnya disebabkan oleh pihak importir. Dokumen yang tidak lengkap atau tidak diserahkan tepat waktu dapat menghambat proses pemeriksaan dan persetujuan dari instansi terkait seperti Bea Cukai, Karantina, dan Balai POM. Kelengkapan dokumen seperti invoice, packing list, bill of lading, sertifikat asal, dan dokumen karantina merupakan syarat mutlak agar proses pengeluaran barang dapat berjalan lancar. Ketika dokumen terlambat, maka sistem tidak dapat memproses data secara otomatis, sehingga menyebabkan antrean dalam sistem kepabeanan dan

keterlambatan dalam proses delivery barang. Akibatnya, barang dapat tertahan lebih lama di pelabuhan atau depo, yang berujung pada peningkatan biaya seperti demurrage, storage, dan handling fee. Selain itu, keterlambatan dokumen juga dapat memperlambat pelaksanaan tindakan teknis lainnya seperti fumigasi dan inspeksi karantina.

Oleh karena itu, koordinasi yang baik antara importir dan pihak EMKL sangat diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen yang dipersyaratkan telah lengkap dan diserahkan tepat waktu sebelum kedatangan barang. Pernyataan ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A2 yaitu,

“Kendala yang paling sering kami hadapi dalam impor CGM adalah keterlambatan dokumen dari pihak importir. Dokumen seperti invoice, packing list, dan sertifikat fumigasi kadang dikirim tidak sesuai jadwal, sehingga proses clearance di pelabuhan ikut tertunda.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan ini sama halnya dengan yang dinyatakan oleh informan A3,

“Selain dokumen, masalah lain yang cukup menyulitkan adalah saat ditemukan hama dalam barang. Itu membuat kami harus melakukan fumigasi ulang, dan proses ini menambah biaya serta memperpanjang waktu pengeluaran barang dari pelabuhan.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Berdasarkan wawancara dengan staf impor, dapat disimpulkan bahwa kendala pertama dalam proses penanganan impor CGM adalah keterlambatan dokumen dari importir.

2. *Human Error*

Kendala selanjutnya dalam prosedur penanganan impor CGM, adalah sering terjadi *human error* atau kesalahan manusia. *Human error* dapat muncul pada berbagai tahap proses impor, mulai dari pengisian dokumen, komunikasi antar pihak, hingga pengawasan fisik di lapangan. Kesalahan ini umumnya disebabkan

oleh faktor kelalaian, kurangnya pemahaman terhadap regulasi impor, atau beban kerja yang terlalu tinggi pada staf operasional.

Contoh *human error* yang umum terjadi meliputi kesalahan penulisan data pada dokumen impor, keterlambatan dalam mengunggah dokumen ke sistem bea cukai, salah interpretasi terhadap peraturan karantina, hingga kurang telitinya petugas dalam memeriksa kelengkapan persyaratan sebelum proses pengeluaran barang. Meskipun terdengar sepele, dampak dari kesalahan tersebut bisa sangat signifikan, seperti keterlambatan distribusi barang, penambahan biaya penumpukan (storage), hingga sanksi administratif dari otoritas kepabeanan atau karantina. Pernyataan ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A3 yaitu,

“Pernah ada kasus dokumen invoice dan packing list tertukar, padahal itu dokumen penting buat proses customs clearance. Akibatnya, proses tertunda dua hari karena harus diperbaiki dan diajukan ulang.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan ini juga diperkuat oleh informan A4 sebagai berikut,

“Salah satu kendala dari sisi internal adalah ketidaktelitian staf saat input data ke sistem INSW. Kalau ada kesalahan sedikit saja, sistem bisa langsung tolak, dan itu bikin proses harus diulang dari awal.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Berdasarkan pernyataan informan, dapat disimpulkan bahwa *human error* masih menjadi faktor yang cukup dominan dalam menghambat kelancaran proses impor CGM. Kesalahan yang muncul, baik dalam pengisian dokumen maupun input data ke sistem, dapat menyebabkan keterlambatan yang merugikan perusahaan secara waktu dan biaya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketelitian, pelatihan rutin bagi staf, serta sistem kontrol ganda untuk meminimalkan potensi kesalahan di setiap tahap prosedur impor.

3. *System Error*

Kendala selanjutnya dalam prosedur penanganan impor CGM adalah *System Error* atau gangguan sistem. Keberadaan sistem teknologi informasi seperti *Indonesia National Single Window* (INSW), sistem bea cukai (CEISA), dan sistem internal perusahaan sangat membantu mempercepat alur administrasi dan pengawasan. Namun, dalam praktiknya, *system error* atau gangguan sistem menjadi salah satu kendala teknis yang cukup sering menghambat kelancaran proses impor.

System error dapat berupa lambatnya akses sistem, *server down*, kesalahan sinkronisasi data antara sistem INSW dan CEISA, atau gangguan saat proses input/upload dokumen. Gangguan ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam proses submit dokumen, tertundanya pengajuan PIB, serta menghambat proses persetujuan oleh instansi terkait seperti karantina atau bea cukai. Kondisi ini berdampak langsung pada waktu tunggu di pelabuhan, yang bisa meningkatkan biaya penumpukan dan risiko kerusakan barang. Pernyataan ini disampaikan oleh informan A2 yaitu,

“Kadang sistem INSW suka down pas kita mau submit dokumen. Kita jadi harus nunggu sistem normal dulu, padahal barang udah sampai pelabuhan dan harus cepat dikeluarkan.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan ini didukung oleh informan A3 yaitu,

“Pernah juga ada error saat upload dokumen di CEISA, jadi dokumen nggak terbaca padahal sudah benar. Akhirnya harus ulang upload beberapa kali dan itu buang waktu cukup lama.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Dari pernyataan informan, dapat disimpulkan bahwa *system error* merupakan hambatan teknis yang cukup signifikan dalam proses impor CGM. Gangguan pada sistem digital, terutama saat input atau pengunggahan dokumen,

dapat mengakibatkan penundaan alur impor dan menambah beban biaya operasional. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki alternatif prosedur darurat, menjaga koordinasi dengan pihak otoritas, serta melakukan pelatihan teknis bagi staf agar dapat merespons kendala sistem secara cepat dan tepat.

4. *Delay Inspection*

Kendala selanjutnya dalam prosedur penanganan impor CGM adalah *Delay Inspection* atau pemeriksaan fisik oleh pihak Bea Cukai dan Karantina. Pemeriksaan ini merupakan bagian penting dari prosedur pengeluaran barang impor karena bertujuan untuk memastikan kesesuaian dokumen dengan kondisi fisik barang serta memverifikasi bahwa barang tidak membawa risiko hama atau penyakit.

Namun, dalam praktiknya, proses pemeriksaan sering kali mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti terbatasnya jumlah petugas, padatnya jadwal pemeriksaan di pelabuhan, atau ketidaksesuaian waktu antara kedatangan barang dan ketersediaan petugas dari instansi terkait. Keterlambatan ini mengakibatkan tertundanya proses clearance dan memperpanjang waktu barang berada di pelabuhan atau depo, yang berdampak pada peningkatan biaya storage, demurrage, dan risiko kerusakan barang. Seperti yang disampaikan oleh informan A3 sebagai berikut,

“Kami sering mengalami keterlambatan saat menunggu jadwal inspeksi dari karantina. Kadang petugas baru datang satu atau dua hari setelah barang tiba, padahal barang harus segera dikeluarkan dari pelabuhan.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Hal ini juga disampaikan oleh A4 yaitu,

“Kalau inspeksi Bea Cukai penuh, ya harus antre. Pernah sekali kami tunggu sampai tiga hari karena banyaknya kontainer yang harus dicek, dan itu menambah biaya penumpukan cukup besar.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Dari pernyataan informan dapat disimpulkan bahwa *delay inspection* oleh Bea Cukai dan Karantina merupakan salah satu hambatan signifikan dalam proses impor CGM. Keterlambatan pemeriksaan tidak hanya memperpanjang waktu pengeluaran barang, tetapi juga menimbulkan beban biaya tambahan bagi perusahaan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan koordinasi antara pihak perusahaan, pelabuhan, dan instansi pemeriksa, serta dorongan untuk optimalisasi sistem penjadwalan pemeriksaan agar proses berjalan lebih efisien dan tepat waktu.

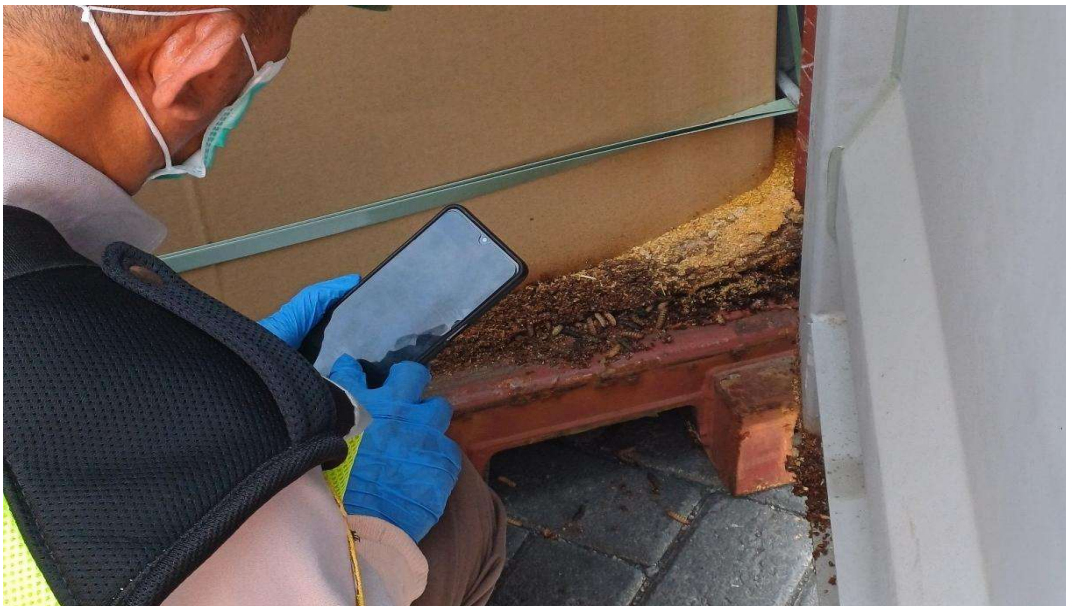
5. Ditemukan Hama

Penyebab utama munculnya hama tersebut adalah lamanya waktu pengiriman dari asal hingga tiba di pelabuhan tujuan. Selama perjalanan yang cukup panjang, kondisi kontainer yang kurang ideal seperti kelembapan tinggi dan ventilasi yang terbatas dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan berkembangnya hama. Selain itu, proses fumigasi yang dilakukan kadang tidak berjalan secara optimal sehingga tidak semua hama berhasil diberantas sebelum barang dikirim. Masalah ini bukan hanya berpotensi memperlambat waktu bongkar muat dan pemeriksaan barang di pelabuhan, tetapi juga dapat menimbulkan risiko kerusakan kualitas produk serta meningkatkan biaya tambahan seperti fumigasi ulang atau bahkan penolakan barang oleh karantina. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam proses pengiriman dan penanganan

fumigasi agar risiko kemunculan hama dapat diminimalisir, sehingga proses impor CGM bisa berjalan lebih efisien dan aman.

Upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah memastikan kontainer dalam kondisi kering dan bersih sebelum pengiriman, melakukan fumigasi yang sesuai standar, serta memantau dan mengatur waktu pengiriman agar tidak terlalu lama. Selain itu, koordinasi yang baik antara PT Mitra Kargo Indonesia dengan Balai Karantina dan pihak pengirim sangat penting untuk mempercepat proses pemeriksaan dan mengatasi masalah hama dengan cepat.

Hama yang sering muncul antara lain ulat dan serangga. Jika ditemukan hama atau serangga, kontainer harus difumigasi dulu sebelum bisa dikeluarkan dari Kawasan Pabean atau *Container Yard*. Proses ini tentu butuh biaya tambahan dan memakan waktu lebih lama, yang akhirnya memperlambat penanganan barang impor *Corn Gluten Meal* (CGM).



Gambar 4. 9 Hama Komoditas Impor *Corn Gluten Meal*
Sumber: Data Perusahaan, 2024

Hal ini disampaikan oleh informan A3 yakni,

“Masalah paling utama nanganin CGM sih banyak hamanya, harus segera di fumigasi biar proses pengeluarannya cepet minusnya ya ada biaya tambahan buat penimbunan dan fumigasinya.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan ini juga diperkuat oleh informan A4 dengan pernyataan sebagai berikut,

“Kendala utama yang kami hadapi dalam menangani impor CGM adalah tingginya potensi serangan hama pada barang yang masuk. Jika ditemukan indikasi adanya hama, maka barang harus segera dilakukan tindakan fumigasi agar tidak menghambat proses pengeluaran dari pelabuhan. Namun, tindakan ini tentu menimbulkan konsekuensi, terutama dalam hal penambahan biaya operasional. Selain biaya fumigasi, kami juga harus menanggung biaya penimbunan kontainer karena proses pengeluaran menjadi tertunda hingga seluruh prosedur karantina dan fumigasi selesai dilakukan.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam proses penanganan impor komoditas CGM adalah tingginya risiko serangan hama pada barang yang masuk. Untuk mencegah penyebaran hama dan mempercepat proses pengeluaran dari pelabuhan, diperlukan tindakan fumigasi segera terhadap barang yang terinfestasi.

Namun, pelaksanaan fumigasi tersebut juga memiliki dampak terhadap efisiensi operasional. Proses ini menyebabkan tambahan biaya fumigasi dan biaya penimbunan kontainer serta kerugian tenaga dan waktu yang terjadi pada staf impor, karena pengeluaran barang harus menunggu prosedur karantina dan fumigasi selesai. Akibatnya, selain memperlambat alur distribusi, juga menambah beban finansial pada proses impor. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa pengelolaan risiko biologis terhadap komoditas impor sangat krusial, dan perlunya

strategi mitigasi biaya serta peningkatan efisiensi koordinasi dengan karantina agar proses impor dapat berjalan lebih optimal.

6. Kontainer Rusak

Kondisi kontainer memegang peran penting dalam menjaga kualitas dan keamanan barang selama pengangkutan. Namun, salah satu kendala yang sering ditemukan di lapangan adalah kontainer dalam kondisi rusak, baik sebelum bongkar muat maupun saat berada di depo atau pelabuhan. Kerusakan ini dapat berupa lubang, dinding penyok, pintu tidak dapat ditutup rapat, atau seal yang tidak berfungsi dengan baik.

Kerusakan pada kontainer berisiko menyebabkan masuknya air, debu, atau hama ke dalam muatan CGM yang sangat sensitif terhadap kelembapan dan kontaminasi. Hal ini bukan hanya mengancam kualitas barang, tetapi juga berpotensi menimbulkan penolakan dari pihak karantina atau penerima barang. Selain itu, proses penanganan juga menjadi terhambat karena harus dilakukan pemeriksaan tambahan, penggantian kontainer, atau bahkan pengajuan klaim kepada pihak pelayaran. Hal ini disampaikan oleh informan A2 yaitu,

“Pernah beberapa kali kontainer yang datang ternyata ada lubang di bagian samping, akhirnya barang CGM basah dan harus kami laporkan ke pihak pelayaran. Prosesnya jadi lama dan CGM nggak bisa langsung kami distribusikan.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan ini juga diperkuat oleh informan A4 dengan pernyataan sebagai berikut,

“Masalah kontainer rusak ini bikin ribet. Kami harus minta survey ulang dan ajukan permintaan ganti kontainer, padahal itu butuh waktu dan biaya tambahan. Kadang juga pengiriman ke gudang jadi tertunda.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Berdasarkan wawancara dengan staf impor, dapat disimpulkan bahwa kontainer rusak menjadi salah satu hambatan dalam kelancaran prosedur impor CGM. Kerusakan fisik pada kontainer dapat menurunkan mutu barang, menimbulkan potensi kerugian finansial, serta memperlambat proses pengeluaran dan distribusi. Oleh karena itu, dibutuhkan pemeriksaan menyeluruh terhadap kondisi kontainer sebelum muat, serta koordinasi yang lebih ketat antara pihak ekspedisi, pelayaran, dan importir untuk menjamin keamanan fisik selama proses logistik.

7. Penumpukan Kontainer

Penumpukan kontainer di TPKS merupakan salah satu kendala yang sering terjadi dalam proses penanganan impor CGM. Kondisi ini biasanya disebabkan oleh lambatnya proses administrasi, keterlambatan pemeriksaan dari instansi terkait (Bea Cukai atau Karantina), keterbatasan alat bongkar muat, atau lonjakan volume kontainer yang masuk secara bersamaan.

CGM sebagai bahan baku pakan ternak memiliki sensitivitas tinggi terhadap kelembaban dan kerusakan fisik. Jika kontainer menumpuk terlalu lama di pelabuhan atau terminal peti kemas, maka berpotensi meningkatkan risiko kualitas barang menurun, biaya penumpukan bertambah, serta menunda jadwal distribusi ke gudang penerima. Selain itu, sistem antrean yang kurang efisien juga turut memperburuk keadaan, terutama pada periode ramai impor. Hal ini disampaikan oleh A2 yaitu,

“Waktu impor CGM bulan lalu, kontainer kami sempat tertahan di TPKS selama lima hari karena antrean pemeriksaan terlalu panjang. Akhirnya kami kena biaya storage tambahan yang cukup besar.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Pernyataan ini didukung oleh informan A3 yakni,

“Kalau TPKS lagi padat, proses pengambilan kontainer bisa lama banget. Padahal kami sudah siapkan semua dokumennya, tapi tetap nggak bisa langsung dikeluarkan karena masih tertumpuk.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

Hal ini sama seperti yang disampaikan oleh informan A4 sebagai berikut,

“Penumpukan itu bikin proses distribusi ke gudang terganggu. Apalagi CGM itu nggak bisa terlalu lama di pelabuhan, risiko rusaknya tinggi. Kami jadi harus cari gudang sementara dan itu juga nambah biaya.”

(Wawancara, 29 Oktober 2024)

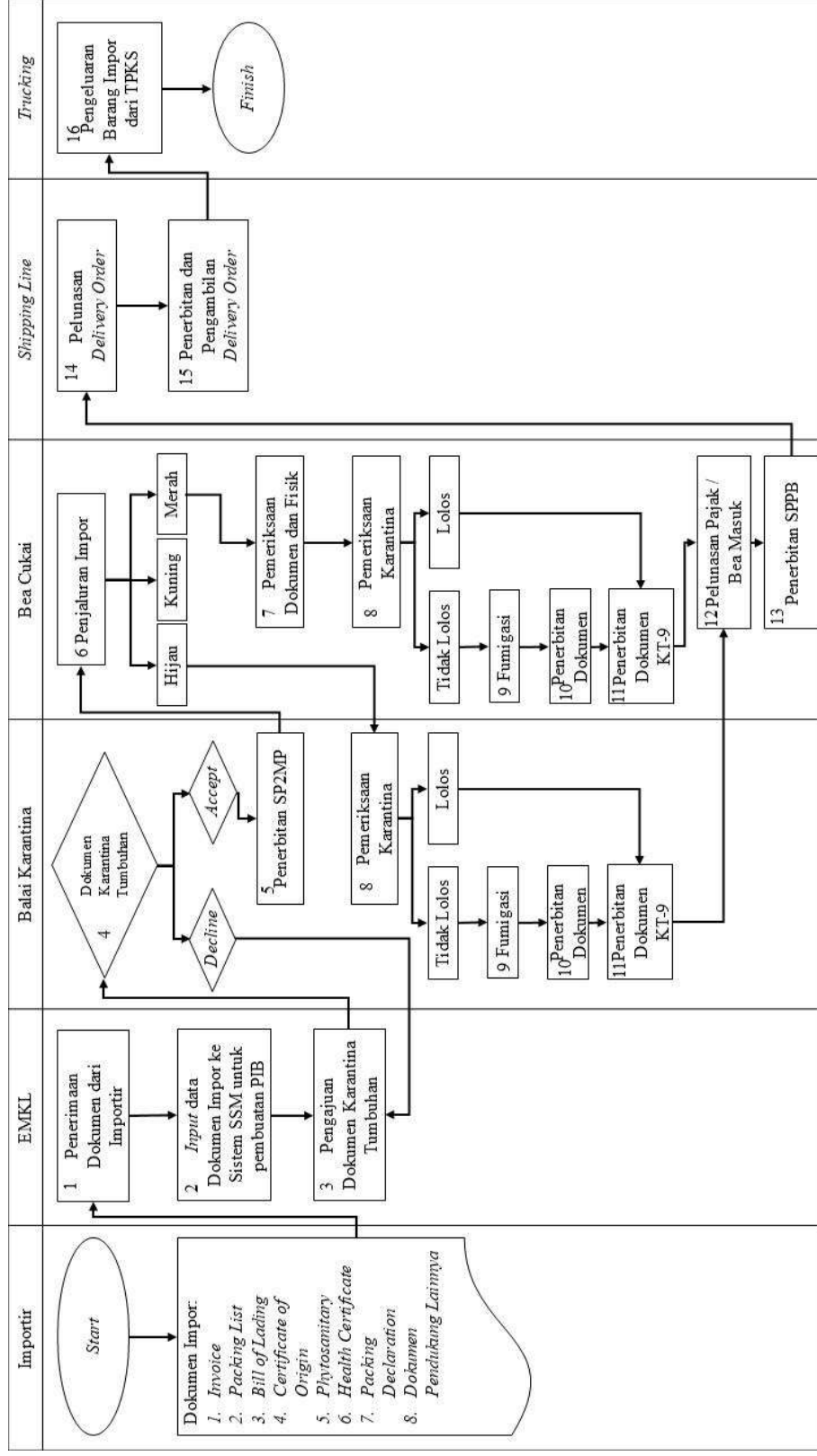
Berdasarkan ketiga pernyataan dari staf impor, dapat disimpulkan bahwa penumpukan kontainer di TPKS berdampak langsung terhadap waktu, biaya, dan kualitas dalam penanganan impor CGM. Situasi ini sering kali disebabkan oleh padatnya jadwal pemeriksaan dan kurang efisiennya sistem pengeluaran barang di pelabuhan. Untuk meminimalisir dampaknya, dibutuhkan koordinasi lebih baik antara pihak pelabuhan, instansi pemeriksa, dan importir, serta peningkatan kapasitas dan efisiensi operasional di terminal peti kemas agar proses distribusi dapat berjalan lebih lancar dan tepat waktu.

4.3 *Output Penelitian Terapan*

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengidentifikasi bahwa kendala utama dalam proses penanganan impor *Corn Gluten Meal* (CGM) adalah tingginya temuan hama dan serangga pada barang impor. Selain itu, terdapat beberapa kendala lain yang memengaruhi kelancaran proses, seperti *human error*, perubahan peraturan, gangguan sistem, perubahan jadwal kedatangan kapal.

Output penelitian terapan berdasarkan hasil temuan penelitian adalah berupa Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Kusumaningrum (2019), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan kerja bagi staf agar dapat melaksanakan tugas sesuai standar yang telah ditetapkan. SOP berfungsi sebagai acuan untuk memastikan bahwa aktivitas operasional berjalan secara lancar, terstruktur, dan efisien. Dalam pelaksanaannya, SOP memuat tahapan, langkah-langkah, dan prosedur yang membantu perusahaan menjamin bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh staf sesuai standar, efektif, dan sistematis. Keberadaan SOP sangat penting karena tidak hanya menjadi pedoman kerja, tetapi juga sebagai alat untuk menilai kinerja karyawan.

PT Mitra Kargo Indonesia belum memiliki SOP operasional, sehingga staf tidak memiliki acuan kerja yang jelas. Dengan adanya SOP, perusahaan dapat meminimalkan kesalahan dan menjalankan kegiatan operasional secara lebih konsisten dan terarah. Oleh karena itu, penyusunan dan penerapan SOP sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kerja dan keuntungan perusahaan. *Output* penelitian ini digambarkan menggunakan flowchart. Berikut adalah flowchart proses penanganan barang impor di PT Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4. 10 *Flowchart* Prosedur Penanganan Import CGM
Sumber: Hasil Data Diolah, 2025

Keterangan dari *flowchart* berikut adalah sebagai berikut:

1. *Start*, Importir mengirim dokumen impor ke EMKL sebagai perusahaan jasa yang menangani impor. Dokumen terdiri dari *Invoice, Packing List, Bill of Lading, COO, Phytosanitary, Health Certificate, Packing Declaration*, serta dokumen pendukung lainnya. Pihak CS EMKL menerima dan memastikan dokumen telah benar dan lengkap. Lalu menyerahkannya ke operasional impor untuk ke tahap proses selanjutnya.
2. Staf operasional impor menginput data impor ke sistem SSM untuk membuat (Pemberitahuan Impor Barang) PIB. Jika PIB telah disetujui maka akan lanjut ke tahap pemeriksaan karantina. Selanjutnya mengirimkan dokumen ke Balai Karantina Tumbuhan.
3. Balai Karantina Tumbuhan menerima pengajuan dokumen Karantina Tumbuhan lalu, diajukan permohonan karantina tumbuhan pada sistem Balai Karantina.
4. Balai Karantina Tumbuhan melakukan verifikasi data. Apabila ditemukan adanya kesalahan maka pengajuan akan ditolak dan diperbaiki oleh EMKL.
5. Apabila pengajuan diterima maka akan lanjut ke tahap selanjutnya yaitu, Balai Karantina akan menerbitkan Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa (SP2MP).
6. Setelah penerbitan dokumen SP2MP selanjutnya pihak bea cukai melakukan penjaluran impor yang dibagi menjadi 3 jalur yakni merah, kuning dan hijau.
7. Jika terkena jalur merah maka akan dilakukan pemeriksaan dokumen dan fisik oleh pihak bea cukai

8. Jika mendapatkan jalur hijau, proses pemeriksaan tidak dilakukan. Namun, untuk jalur kuning, dokumen akan diverifikasi dan tetap harus dilakukan pemeriksaan mandiri bersama Balai Karantina untuk memastikan bahwa barang impor tidak membahayakan dan terbebas dari hama atau serangga.
9. Jika pada saat pemeriksaan ditemukan adanya hama atau serangga maka sesuai dengan aturan pemerintah maka perlu dilakukan fumigasi terhadap komoditas barang impor.
10. Setelah dilakukan fumigasi maka akan terbit dokumen *fumigation certificate*.
11. Selanjutnya akan terbit dokumen KT-9 yang menyatakan bahwa kontainer sudah dapat dikeluarkan dari wilayah karantina impor.
12. Selanjutnya akan terbit tagihan bea masuk yang harus dibayar oleh importir.
13. Jika semuanya telah selesai maka akan bea cukai akan menerbitkan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang).
14. Setelah memperoleh SPPB, segera lakukan pembayaran *Delivery Order* kepada *shipping line* guna melanjutkan proses pengeluaran barang dari pelabuhan.
15. Proses penerbitan dan pengambilan delivery order dilakukan dengan menukar BL original dengan dokumen DO asli. Setelah pembayaran diselesaikan dan DO diambil dari *shipping line*, maka dokumen tersebut akan tersedia atau terbit secara online melalui website *shipping line*.
16. Proses terakhir dilakukan oleh pihak *trucking* yang mana *driver* masuk ke TPKS serta membawa dokumen syarat pengambilan barang impor. Setelah barang keluar *driver* mengantar ke lokasi importir yang sudah ditentukan.