

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 4.1 Logo PT Apparel One Indonesia
Sumber: PT Apparel One Indonesia, 2025.

PT. Apparel One Indonesia berdiri sejak 19 Agustus 2011 di Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. PT Apparel One Indonesia berada dalam naungan BBI Group dan didukung penuh Triputra Group, PT Apparel One Indonesia merupakan perusahaan *join venture* antara BBI Group dengan Liberty Group (Thailand). PT Apparel One Indonesia memulai bisnis dengan 5 lini produksi pada tahun 2011. PT. Apparel One Indonesia merupakan perusahaan yang berbadan hukum perseroan terbatas. Modal untuk membangun usaha ini merupakan modal gabungan antara Indonesia dengan Thailand. Prosentasenya yaitu 50% BBI Group Indonesia, 40% Liberty Group Thailand dan 10% Yeh Group Thailand. Seluruh hasil produksi yang dihasilkan oleh PT. Apparel One Indonesia diekspor ke negara tujuan seperti Jepang, Cina, Jerman dan Amerika Serikat.

PT. Apparel One Indonesia berfokus pada produksi pakaian berkualitas tinggi, terutama untuk pasar ekspor. Didirikan dengan tujuan menyediakan produk apparel yang memenuhi standar internasional, PT Apparel One Indonesia memiliki fasilitas produksi modern yang terletak di wilayah Indonesia. Dalam menjalankan produksinya, PT Apparel One Indonesia mampu memproduksi kurang lebih 1.000.000 *pieces* per bulan. Produk yang dihasilkan PT. Apparel One Indonesia meliputi *general jacket, pant, polo shirt, short, skirt, sweater, sweatshirt, tight, top, t-shirt* dan *apparel other*. Jumlah produksi perbulan perusahaan ini kurang lebih 1.000.000 potong. Untuk menjaga kepercayaan *buyer*, maka PT. Apparel One Indonesia menerapkan sistem penerapan manajemen mutu sesuai standar yang diberikan oleh *buyer* dengan berpedoman pada manual *book*.

PT Apparel One Indonesia telah menjalin kerja sama dengan merek global ternama seperti Adidas, Puma, Janie and Jack, Timberland dengan produk-produknya diekspor ke berbagai negara termasuk North America, South America, Africa, Europe, Australia, dan Asia . Perusahaan ini berkomitmen untuk menjadi mitra strategis dalam rantai pasok global dengan menyediakan pakaian berkualitas tinggi yang memenuhi standar internasional. Dengan fasilitas produksi modern dan terampil, PT Apparel One Indonesia terus memperkuat posisinya sebagai produsen apparel terkemuka di Indonesia. Selain itu, PT Apparel One Indonesia juga aktif menerapkan prinsip keberlanjutan dalam proses produksinya, termasuk efisiensi energi dan pengelolaan limbah yang ramah lingkungan. Perusahaan ini juga secara konsisten mengikuti audit dan sertifikasi internasional.

4.1.2 Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan adalah hal yang paling penting yang akan menentukan kelancaran perusahaan dalam melanjutkan operasinya. Lokasi perusahaan merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan sebelum mendirikan perusahaan. Pertimbangan dalam memilih lokasi perusahaan bukan hanya didasarkan atas dipertimbangkan jangka pendek tetapi juga jangka panjang. Penentuan lokasi perusahaan termasuk salah satu aspek *factory planing*.



Gambar 4.2 Lokasi Perusahaan

Sumber: Google Maps, 2025.

PT. Apparel One Indonesia Semarang terletak di lokasi yang cukup strategis berada di barat kota Semarang yang berada di Kawasan Industri Wijaya Kusuma Semarang, Jl. Pantura Semarang - Kendal No.KM. 12 Blok B 05, Randu Garut, Kec. Tugu, Kota Semarang, Jawa Tengah 50181. Kawasan Industri Wijaya Kusuma Semarang ini merupakan area industri yang strategis, menyediakan ruang untuk berbagai jenis usaha dan pabrik, termasuk yang bergerak di sektor manufaktur dan logistik. Lokasinya yang berada di jalur utama pantura memudahkan akses transportasi, baik untuk distribusi barang lokal maupun internasional, menjadikannya tempat yang ideal untuk kegiatan industri.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi memiliki peran dalam menentukan arah dan tujuan jangka panjang suatu perusahaan. Dengan adanya visi dan misi, seluruh bagian dalam organisasi dapat bekerja secara selaras, terarah, dan sesuai dengan nilai-nilai yang telah ditetapkan. Visi dan Misi PT Apparel One Indonesia adalah sebagai berikut:

4.1.3.1 Visi Perusahaan

Menjadi industri garmen terbaik didunia dalam kualitas produk dan pelayanan. *To be a world class company through Quality and Services for life-time Partnership*, yaitu menjadi perusahaan kelas dunia melalui kualitas dan pelayanan untuk kemitraan seumur hidup.

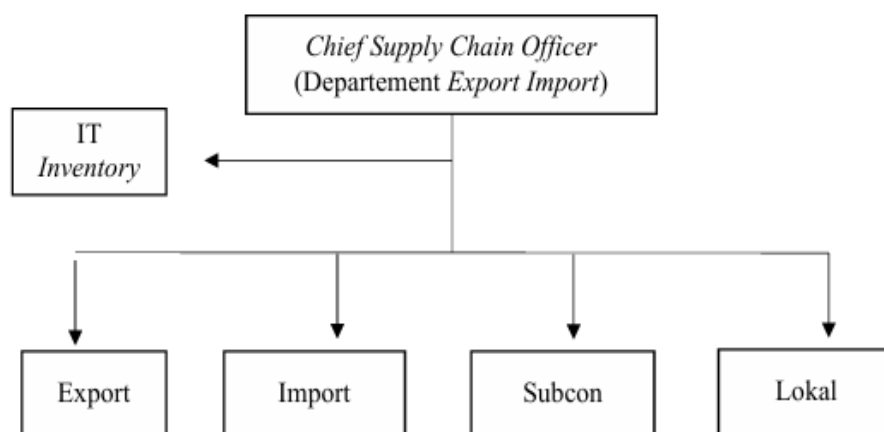
4.1.3.2 Misi Perusahaan

Misi berfungsi untuk mengomunikasikan maksud dasar dan arah kegiatan organisasi, serta menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan strategi. Berdasarkan pengertian tersebut, PT Apparel One Indonesia merumuskan misi perusahaan sebagai bentuk komitmen dalam menjalankan operasional bisnisnya secara berkelanjutan dan bertanggung jawab, meliputi:

1. Memberikan kualitas produk dan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.
2. Mampu memberikan pelayanan yang ramah cepat dan akurat.
3. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif untuk berkontribusi demi kelangsungan hidup perusahaan.
4. Menyediakan *human power* yang bisa berperan atas dasar kemampuan.
5. Penguasaan pengetahuan, tingkah laku, dan bertanggung jawab atas peran dan fungsinya.
6. Berusaha dan bekerja dengan semangat tumbuh bersama pelanggan.

4.1.4 Struktur Organisasi

Dalam Program Magang, saya ditempatkan pada *Department Export-Import* yang menjadi tanggung jawab saya selama masa *Internship*. *Departemen Export-Import* (EXIM) di PT Apparel One Indonesia memiliki peran strategis dalam mengelola arus barang masuk dan keluar perusahaan, baik dalam bentuk ekspor, impor, subkontrak (subcon), maupun pembelian lokal. Departemen ini bertanggung jawab memastikan proses pengiriman barang sesuai regulasi bea cukai. Berikut Bagan dalam *Departement Export-Import*:



Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Apparel One Indonesia
Sumber: PT Apparel One Indonesia, 2024.

1) *Chief Supply Chain Officer*

Struktur organisasi di PT Apparel One Indonesia pada departemen Export Import dimulai dengan posisi *Chief Supply Chain Officer* sebagai pimpinan utama. Bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kegiatan ekspor-impor serta memastikan kelancaran proses alur logistik dan distribusi barang, baik yang masuk maupun keluar dari perusahaan. Bertanggung jawab dalam mengkoordinasi dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi bea cukai serta peraturan pemerintah yang terkait dengan perdagangan internasional.

2) *IT Inventory*

Di bawah *Chief Supply Chain Officer*, terdapat posisi *IT Inventory* yang berperan mendukung seluruh proses Exim melalui pengelolaan sistem inventory berbasis IT. IT Inventory ini bertugas mengembangkan, mengelola, dan memelihara sistem inventarisasi yang diperlukan untuk mencatat semua pergerakan barang dalam kegiatan ekspor-impor, baik bahan baku yang masuk maupun produk jadi yang akan diekspor. Dengan peran ini, IT Inventory membantu memastikan setiap divisi memiliki data yang akurat untuk menjaga kelancaran proses logistik dan distribusi.

3) Divisi Ekspor

Selanjutnya, terdapat beberapa divisi di bawah pengawasan Manager Departemen Exim yang berfungsi secara sejajar, yaitu Divisi Ekspor, Divisi Impor, Divisi Subcon, dan Divisi Lokal. Divisi Ekspor bertanggung jawab atas seluruh proses pengiriman produk ke luar negeri, termasuk penyiapan dokumen ekspor, pengurusan bea cukai, serta koordinasi dengan mitra logistik dan klien internasional untuk memastikan produk sampai dengan aman dan tepat waktu.

4) Divisi Impor

Divisi Impor bertugas dalam pengelolaan barang yang masuk, seperti bahan baku atau peralatan dari luar negeri. Divisi ini menangani proses administrasi dan dokumentasi impor, clearance bea cukai, serta memastikan kesesuaian barang yang diterima dengan spesifikasi yang dibutuhkan.

5) Divisi Subcon

Divisi Subcon menangani kegiatan pengadaan atau pengelolaan barang dan

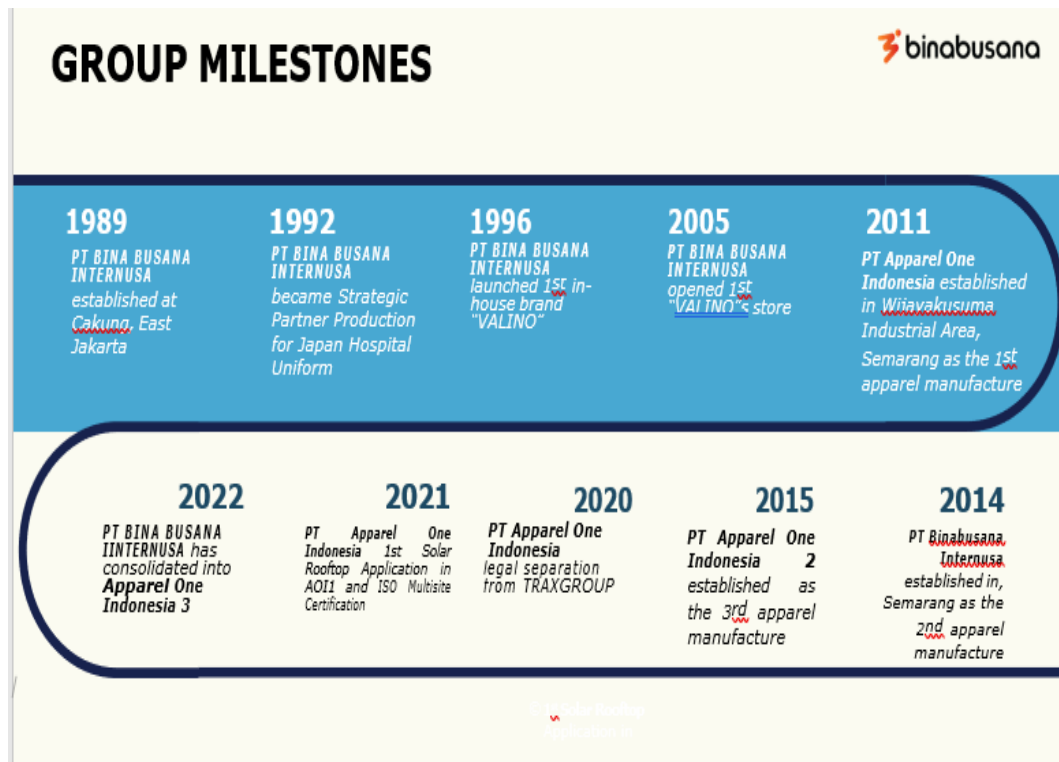
jasa yang dilakukan melalui pihak ketiga (subcontracting) dalam rangka mendukung proses produksi. Divisi ini mengurus dokumen dan perizinan yang dibutuhkan agar bahan atau produk.

6) Divisi Lokal

Divisi Lokal berfokus pada pengelolaan distribusi bahan baku atau produk yang didapatkan dari dalam negeri. Divisi ini bertanggung jawab memastikan semua bahan yang diperoleh secara lokal sesuai dengan standar yang dibutuhkan perusahaan dan disiapkan untuk proses produksi atau distribusi lebih lanjut.

4.1.5 Sejarah Perusahaan

PT Apparel One Indonesia (AOI) adalah sebuah perusahaan *joint venture* antara BBI Group dan Liberty Group (Thailand) yang berdiri pada 19 Agustus 2011 di Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. PT Apparel One Indonesia merupakan perusahaan *garment manufacturing* berskala internasional yang berorientasi pada ekspor. Pada tahun 2011, PT Apparel One Indonesia memulai bisnis dengan lima lini produksi, dengan fokus pada produksi pakaian olahraga dan fashion, dan menerima pesanan dari berbagai negara. PT Apparel One Indonesia memiliki tiga pabrik dan satu gedung *development* untuk memenuhi permintaan global yang terus meningkat. Apparel One Indonesia memulai bisnis dengan *Category product (Jacket, Tshirt, Sweet Shirt, Pant, dan Fashion)* mulai berproduksi tahun 2011, dengan fokus produksi pada *sport wear & fashion*.



Gambar 4.4 Sejarah PT Apparel One Indonesia
Sumber: PT Apparel One Indonesia, 2025.

Sejarah singkat pada PT Apparel One Indonesia dimulai pada 19 Agustus 2011, dengan operasi pertama kali yaitu 22 *line sewing* dengan 600 mesin dan berlanjut pada pabrik yang kedua sebesar 26 *line sewing* dan 900 mesin. Total luas tanah sebesar 1,5 ha. Perusahaan terus berkembang hingga pada tahun 2012 sampai 2013 total dari produksi terdapat 48 *line sewing*. Dan pada tahun 2021 memiliki 35 *line* dan 3 *hanger line* dengan total keseluruhan 2130 karyawan. PT. Apparel One Indonesia terus berkembang. Pada tahun 2014 didirikannya PT. Apparel One Indonesia 2 dengan luas tanah sebesar 3,9 ha dengan total 60 *line sewing* berkapasitas 1.0000.000 pcs per bulan dan terus berkembang hingga saat ini.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

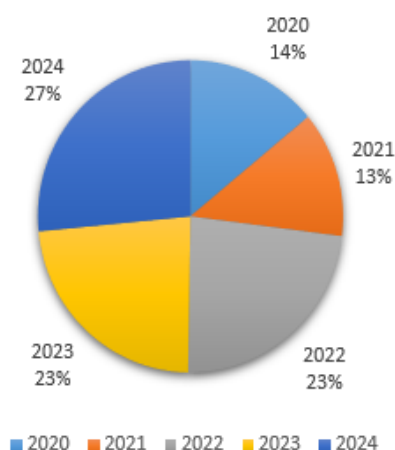
Seperti yang telah dibahas sebelumnya, pengeluaran barang merupakan prosedur administratif yang harus dilakukan importir agar barang dapat dikeluarkan dari pelabuhan atau tempat penimbunan sementara. Perusahaan memiliki target penyelesaian proses pengeluaran barang guna mendukung kegiatan impor. Di PT Apparel One Indonesia, ketepatan dan kelengkapan pengisian data pada dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan lancar atau tidaknya proses pengeluaran barang. Permasalahan yang muncul seperti ketidaksesuaian data HS Code, jumlah barang, deskripsi barang antara dokumen PIB dengan kondisi aktual seringkali menyebabkan penundaan dalam proses pengeluaran, bahkan bisa memicu penetapan jalur merah. Hal ini berdampak langsung pada keterlambatan distribusi barang ke pabrik, mengganggu *timeline* produksi, serta menurunkan efisiensi rantai pasok. Oleh karena itu, perusahaan memastikan adanya perbaikan dan inovasi dalam sistem monitoring sebagai bentuk upaya dalam mengurangi keterlambatan proses pengeluaran barang dan mendukung efisiensi operasional perusahaan.

4.2.1 Optimalisasi Proses Dokumen Pemberitahuan Impor Barang dalam Meningkatkan Efisiensi Pengeluaran Barang Impor di PT Apparel One Indonesia

PT Apparel One Indonesia merupakan perusahaan manufaktur di bidang *garment* yang sangat bergantung pada ketepatan waktu distribusi serta kelancaran rantai pasok bahan baku impor untuk mendukung kelangsungan produksinya. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada kegiatan ekspor dan impor, kelancaran

proses pengeluaran barang menjadi aspek krusial yang harus dijaga. Namun dalam praktiknya, perusahaan menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait kesalahan dalam penyusunan dokumen impor. Kesalahan tersebut, seperti ketidaksesuaian data pada dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang), dapat menyebabkan hambatan signifikan dalam proses pengeluaran barang. Tentu dalam aktivitasnya PT Apparel One Indonesia melakukan proses pengeluaran barang impor dengan total 36.468 kali pengeluaran yang telah dilakukan selama tahun 2024. Data Pengeluaran Barang yang telah dilakukan oleh perusahaan mulai dari tahun 2020-2024 adalah sebagai berikut :

Pengeluaran Barang PT Apparel One Indonesia



Gambar 4.5 Data Pengeluaran Barang 2020-2024
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2024.

Data pengeluaran barang pada perusahaan terlihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan setiap tahunnya, dominan mengalami peningkatan. Kenaikan ini menunjukkan bahwa volume aktivitas impor perusahaan semakin meningkat, namun hal tersebut juga harus diimbangi dengan efisiensi dalam proses dokumentasi dan kelancaran administrasi agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses operasional perusahaan. Fenomena tersebut selaras dengan pernyataan

informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import* PT Apparel One Indonesia

Semarang sebagai berikut:

“Kalau dilihat dari data, memang tahun 2024 ini ada kenaikan jumlah pengeluaran barang impor yang cukup tinggi, yaitu mencapai 36.468 item. Kenaikan ini tentunya harus dibarengi sama ketepatan dokumen, terutama PIB, biar proses pengeluarannya nggak terganggu.” (Wawancara, 25 November 2024)

Pernyataan tersebut didukung pula oleh Informan A-2 selaku *Head of Import Division*, yang menambahkan bahwa:

“Naiknya jumlah pengeluaran barang tiap tahun memang menunjukkan aktivitas impor makin padat. Tapi konsekuensinya juga besar, dokumen harus makin rapi dan akurat. Kalau nggak, ya bakal tertahan di Bea Cukai. Makanya sekarang kita makin ketat dalam pengecekan PIB dan dokumen pendukungnya sebelum submit.” (Wawancara, 25 November 2024)

Disajikan tabel dan penjelasan mengenai data pengeluaran barang dari

tahun 2020-2024 untuk hasil perbandingan, meliputi:

Tabel 4.1 Data Pengeluaran Barang Impor 2020-2024

PT Apparel One Indonesia

Pengeluaran Barang Impor PT Apparel One Indonesia 2020-2024			
Tahun	Data Pengeluaran	Rata-rata Pengeluaran	Persentase dari total
2020	19263	3852.60	14.01%
2021	17909	3581.80	13.03%
2022	31915	6383.00	23.22%
2023	31907	6381.40	23.21%
2024	36468	7293.60	26.54%

Sumber: Data Perusahaan, 2024.

Dari data ini menunjukkan bahwa PT Apparel One Indonesia secara rutin melakukan kegiatan impor bahan baku untuk mendukung proses produksinya, perusahaan mengandalkan sistem Pemberitahuan Impor Barang (PIB) sebagai dokumen utama yang digunakan untuk mendapatkan persetujuan pengeluaran dari otoritas kepabeanan. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh

informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import* PT Apparel One Indonesia

Semarang:

“Kalau untuk proses pengeluaran barang impor di perusahaan, kita sangat bergantung sama yang namanya PIB ya mbak. Itu dokumen utama yang harus kita submit dulu ke Bea Cukai biar bisa dapet persetujuan buat ngeluarin barang. Nah, kelancaran proses pengeluarannya tuh bener-bener tergantung dari gimana kita ngisi PIB-nya, harus tepat dan akurat terus juga dokumen pendukung lainnya” (Wawancara, 25 November 2024).

Pernyataan ini didukung pula oleh Informan A-2 selaku *Head of Import*

Division PT Apparel One Indonesia, yang menyampaikan hal serupa:

“Betul, kelancaran proses pengeluarannya tuh bener-bener tergantung dari gimana kita ngisi PIB-nya. Makanya kita harus pastikan setiap data yang masuk ke PIB itu benar, karena itu yang jadi acuan Bea Cukai” (Wawancara, 25 November 2024).

Proses penanganan impor di PT Apparel One Indonesia dilakukan melalui serangkaian langkah yang terstruktur untuk mencapai tujuan akhir berupa pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Berdasarkan fakta dan temuan di lapangan, maka dokumen yang diperlukan dalam proses pengeluaran barang impor dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1.1 Dokumen yang Diperlukan Dalam Proses Pengeluaran Barang Impor

1. Dokumen Pemberitahuan Impor Barang

Dalam proses penanganan barang impor di PT Apparel One Indonesia Semarang menggunakan tahapan yang dilakukan secara sistematis dari berbagai bagian untuk mendapatkan hasil yaitu pengeluaran barang impor dari daerah pabean. Alur tersebut melibatkan koordinasi antar berbagai pihak, mulai dari penerimaan dokumen impor dari eksportir, input data ke sistem internal, hingga pengajuan dokumen ke portal CEISA milik Bea Cukai. Setiap tahapan dalam proses ini memiliki peran dalam menjaga efisiensi waktu dan menghindari

kendala proses pengeluaran barang. Berdasarkan fakta dan temuan di lapangan, maka alur dokumen pemberitahuan impor barang (PIB) pada PT Apparel One Indonesia Semarang dapat diuraikan sebagai berikut:



Gambar 4.6 Pembuatan Dokumen PIB
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025.

Proses pembuatan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) BC 2.3 di PT Apparel One Indonesia Semarang dilakukan secara bertahap dan melibatkan beberapa bagian terkait. Tahapan awal dimulai dari penerimaan dokumen pelengkap kapabeanean yang terdiri dari *bill of lading (BL)*, *packing list (PL)*, *invoice*, dan *certificate of origin (COO)*. Setelah seluruh dokumen diterima, estimasi waktu kedatangan barang (*Estimated Time of Arrival/ETA*) diinput ke dalam sistem internal perusahaan untuk mengetahui rencana dan memantau jadwal kedatangan material impor. Selanjutnya, tim *Export Import* menyusun ringkasan data impor dalam format Excel yang disesuaikan dengan dokumen-dokumen pendukung tersebut sebagai bahan dasar penginputan di sistem bea cukai. Penyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import* PT Apparel One Indonesia Semarang:

“...Setelah dokumen seperti BL, PL, *invoice*, dan COO kami terima, tim langsung input ETA ke sistem internal. Nanti kalau kapal mulai berlayar, kami Menyusun ringkasan data impor dalam format Excel yang disesuaikan dengan dokumen-dokumen pendukung tersebut untuk rekapan dan input ke sistem CEISA,” (Wawancara 25 November 2024).

Pernyataan tersebut didukung oleh Informan A-2 selaku *Head of Import*

Division, yang menegaskan bahwa:

“Proses berlangsung ketika tim impor menerima dokumen dari tim marketing perusahaan, kemudian kami segera melakukan input estimasi waktu kedatangan (ETA) ke dalam sistem internal perusahaan. Ketika kapal mulai berlayar maka proses input excel dimulai.” (Wawancara 25 November 2024).

Tahapan selanjutnya dalam pembuatan PIB yang dilakukan oleh PT Apparel One Indonesia Semarang yaitu proses input data ke dalam sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*) milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Draft dokumen PIB BC 2.3 disusun berdasarkan informasi yang telah dirangkum sebelumnya. Proses ini dilakukan sembari menunggu kedatangan kapal dan dokumen BC 1.1 yang dikirimkan oleh pihak *forwarder* melalui Portal Pengguna Jasa. Setelah kapal sandar dan dokumen BC 1.1 diterima, dokumen draft PIB secara resmi diajukan melalui sistem CEISA untuk mendapatkan persetujuan dari pihak Bea Cukai. Apabila dokumen dinyatakan valid, sistem akan mengeluarkan respon berupa Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) yang menjadi dasar pelaksanaan proses pengeluaran barang. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import* PT Apparel One Indonesia Semarang:

“Biasanya setelah data ringkasan lengkap, kita langsung input draft PIB ke CEISA, sambil nunggu kapal sandar dan dokumen BC 1.1 dari forwarder. Kalau BC 1.1-nya udah masuk, baru kita submit PIB-nya resmi. Nah, kalau udah disetujui Bea Cukai, nanti keluar SPPB dasar pengeluaran barang.” (Wawancara 25 November 2024).

Selain itu, pernyataan oleh Informan A-2 selaku *Head of Import Division* juga mendukung mengenai penginputan BC 2.3 sebagai berikut:

“Setelah semua data di ringkasan dokumen lengkap, kami mulai input draft PIB BC 2.3 ke sistem CEISA. Proses ini biasanya dilakukan sambil menunggu kapal sandar dan menunggu dokumen BC 1.1 dari *forwarder*. Kalau dokumen BC 1.1 sudah kami terima, barulah draft PIB diajukan secara resmi. Kalau sudah disetujui oleh Bea Cukai, nanti akan keluar respon SPPB, itu yang jadi dasar proses pengeluaran barang” (Wawancara 25 November 2024).

Setelah memperoleh dokumen SPPB, tim *Export Import* melakukan pemesanan armada truk sesuai dengan jadwal pengeluaran barang dari pelabuhan untuk proses pengangkutan menuju gudang perusahaan. Setibanya barang di lokasi, dilakukan proses pencatatan pemasukan ke dalam sistem IT *inventory* perusahaan sebagai bukti administrasi. Laporan terkait pemasukan barang wajib direkap dan diinput ke sistem maksimal tiga hari setelah dokumen selesai, serta dilaporkan secara berkala setiap awal bulan kepada pihak Bea Cukai sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi kepabeanan yang berlaku. Proses ini menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran arus barang impor sekaligus menjamin transparansi administrasi perusahaan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Exim* PT Apparel One Indonesia Semarang:

“Setelah dokumen SPPB terbit, kami segera memesan armada truk sesuai jadwal pengeluaran barang dari pelabuhan menuju gudang perusahaan. Sesampainya barang, tim Exim langsung melakukan pencatatan pemasukan ke dalam sistem IT *inventory* sebagai bukti administrasi. Seluruh laporan pemasukan tersebut kami rekap dan input paling lambat tiga hari setelah dokumen selesai, lalu dilaporkan ke Bea Cukai setiap awal bulan untuk memenuhi kewajiban regulasi kepabeanan.” (Wawancara 25 November 2024).

Pernyataan ini didukung pula oleh Informan A-2 selaku *Head of Import Division* PT Apparel One Indonesia, yang menyampaikan hal serupa:

“Begitu SPPB keluar, kami langsung koordinasi pemesanan. Setelah barang di perusahaan, tim Exim mencatat pemasukan ke sistem inventory sebagai bukti administrasi. Data pemasukan tersebut kami rekap maksimal tiga hari setelah dokumen selesai, lalu dilaporkan ke Bea Cukai setiap awal bulan sesuai ketentuan.” (Wawancara, 25 November 2024).

2. Dokumen Pemberitahuan Barang

Dokumen pemberitahuan barang masuk maupun keluar dibuat secara online melalui CEISA. Aplikasi ini adalah sebuah modul yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang menggunakan teknologi berbasis internet yang digunakan untuk pelaporan dan pembuatan dokumen pemberitahuan impor barang sebagai izin untuk mengeluarkan barang impor dari Kawasan Pabean atau tempat yang diperlakukan sebagai TPS (Tempat Penimbunan Sementara). Dokumen ini menjadi bukti bahwa barang impor telah memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku, sehingga diperbolehkan untuk dikeluarkan. Hal ini dipertegas pula oleh informan A-2 bahwa dokumen SPPB sebagai berikut:

“Kita menginput beberapa data ke dalam system ceisa Bea Cukai. Setelah melalui proses verifikasi dan dinyatakan lengkap serta sesuai, barulah Bea Cukai menerbitkan SPPB sebagai dokumen persetujuan resmi pengeluaran barang.” (Wawancara 25 November 2024).

Pernyataan ini dipertegas sesuai informan A-1 bahwa sebagai berikut:

“SPPB merupakan dokumen utama dan resmi dari Bea Cukai yang menjadi dasar untuk proses pengeluaran barang impor dari pelabuhan. Tanpa dokumen ini, barang tidak bisa dikeluarkan dari Kawasan Pabean. SPPB hanya dapat diterbitkan setelah perusahaan mengajukan PIB secara resmi ke sistem CEISA.” (Wawancara 25 November 2024).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dijelaskan bahwa SPPB adalah dokumen persetujuan resmi dari Bea Cukai yang diterbitkan setelah perusahaan mengajukan PIB (Pemberitahuan Impor Barang) secara lengkap dan memenuhi

semua persyaratan, termasuk dokumen pendukung seperti BL, *invoice*, *packing list*, COO dan BC 1.1 dari *freight forwarder*. Setelah SPPB terbit, perusahaan segera memesan armada truk untuk mengangkut barang ke gudang. SPPB menjadi dasar utama yang mengizinkan perusahaan mengeluarkan barang dari pelabuhan. Proses ini penting karena tanpa SPPB, barang impor tidak bisa dipindahkan ke gudang perusahaan.

3. Dokumen pendukung dalam Proses Pengeluaran Barang Impor

Dokumen pendukung dalam proses pengeluaran barang impor merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi agar proses kepabeanan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil observasi, dokumen yang harus disiapkan antara lain *Invoice* yang berisi rincian barang dan harga, *Packing List* yang mencantumkan jenis, jumlah, serta berat barang, serta *Bill of Lading (B/L)* atau *Airway Bill* sebagai bukti pengangkutan barang oleh perusahaan pelayaran atau penerbangan. Selain itu, *Certificate of Origin (COO)* diperlukan untuk membuktikan asal barang yang berpengaruh pada tarif bea masuk dan kualifikasi fasilitas kepabeanan. Pernyataan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import* mengenai dokumen pendukung impor, yang menyatakan:

“Jadi, dokumen yang biasa digunakan itu ada *Packing List*, *Bill of Lading*, *Certificate of Origin*, Surat Keputusan Pabean (SKP), kontrak kerja, surat jalan, *invoice*, sama jaminan” (Wawancara, 25 November 2024).

Hal ini diperjelas oleh informan A-2 sebagai *Head of Import Division* PT Apparel One Indonesia, yang menyampaikan bahwa:

"Dalam proses impor barang ke Indonesia, ada beberapa dokumen yang penting banget dan wajib disiapin biar barangnya bisa masuk tanpa hambatan. Biasanya, dokumen itu termasuk *invoice*, daftar isi barang

(*packing list*), dokumen pengiriman seperti *bill of lading* atau *airway bill*, jaminan, *kk*, *Delivery Order*, terus juga dokumen bea cukai seperti PIB (Pemberitahuan Impor Barang) sama SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang)." (Wawancara, 25 November 2024).

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, *packing list* di PT Apparel One Indonesia memiliki peranan dalam mendukung kelancaran penginputan dokumen impor. Dokumen ini digunakan sebagai salah satu dokumen pelengkap yang wajib disertakan dalam proses pengajuan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) melalui sistem CEISA. Di PT Apparel One Indonesia, *packing* disiapkan oleh pihak *supplier* dari luar negeri dan diteruskan kepada staf *import* untuk dilakukan pengecekan kelengkapan dan kesesuaian dengan dokumen lainnya seperti *invoice* dan *bill of lading*. Dokumen ini kemudian dijadikan acuan utama dalam proses verifikasi di Bea Cukai, terutama untuk memvalidasi jenis barang, jumlah, dan berat yang tertera, apakah sesuai dengan isi fisik kontainer. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 Sebagai *Head of Import Division* meliputi:

"Biasanya kami terima *packing list* dari *marketing division* dan dokumennya dari luar negeri, lalu kami cek satu per satu, mulai dari jumlah, berat, sampai deskripsinya apakah sudah sesuai dengan *invoice* dan *bill of lading*. Setelah itu, kita input *packing list* ke system internal perusahaan untuk proses lebih lanjut di Ceisa Bea Cukai. Namun kalau ada selisih, kami harus klarifikasi dulu sebelum proses submit PIB ke Bea Cukai, karena kalau tidak sesuai bisa langsung kena jalur merah. *Packing list* ini memang penting banget karena jadi dokumen utama yang dicek saat verifikasi barang di pelabuhan." (Wawancara, 25 November 2024).

Pernyataan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import* mengenai dokumen pendukung impor, yang menyatakan:

"Jadi, dokumen yang biasa digunakan itu ada *Packing List*. Nah, untuk *packing list* sendiri itu isinya rincian jenis, jumlah, dan berat barang. *Packing list* ini termasuk salah satu dokumen pelengkap pabean, dan perannya cukup penting juga karena bisa mempercepat proses pengeluaran di Bea Cukai. Soalnya, dia ngasih informasi yang jelas dan terstruktur tentang barang yang mau dikeluarkan atau diterima." (Wawancara, 25 November 2024).

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa PT Apparel One Indonesia menghadapi beberapa kendala yang cukup signifikan terkait *packing list*. Salah satunya adalah ketidaksesuaian antara isi *packing list* dengan kondisi aktual barang yang diterima. Meliputi, terdapat perbedaan kuantitas atau kesalahan dalam penulisan deskripsi barang. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division*, yang menyampaikan:

“Pernah waktu itu barang datang dari supplier, kadang kami temui barang yang datang itu jumlahnya nggak sesuai dengan yang tertulis di *packing list*. Ada juga deskripsi barang yang kurang jelas atau salah penulisan. Akhirnya waktu input data ke sistem, langsung ditandai dan masuk jalur merah. Kita harus buat klarifikasi, bikin surat pernyataan, dan itu makan waktu beberapa hari. Sementara di sisi lain, bagian produksi udah nunggu bahan itu untuk segera diproses.” (Wawancara, 25 November 2024).

Diperjelas juga oleh informan A-3 selaku Koordinator Lapangan Bea Cukai sebagai berikut:

“Pernah terjadi, Akhirnya kami harus bikin klarifikasi dulu, termasuk surat pernyataan, dan proses itu bisa makan waktu beberapa hari. Padahal, di sisi lain, tim produksi udah nungguin barang itu buat segera dipakai dalam proses produksi (Wawancara, 25 November 2024).

Dokumen penting lainnya dalam proses impor di PT Apparel One Indonesia adalah *invoice*. Berdasarkan hasil observasi, *invoice* berfungsi sebagai dokumen utama yang mencantumkan nilai transaksi atau harga barang yang diimpor, serta menjadi dasar perhitungan bea masuk dan pajak impor yang akan dibayarkan kepada negara. Dokumen ini disusun dan dikirimkan oleh pihak *supplier* bersamaan dengan dokumen lainnya. Berdasarkan pernyataan dari informan A-2 selaku *Head of Import Division*, dijelaskan bahwa:

“Invoice itu jadi dasar kami dalam ngitung total pembayaran dan juga acuan untuk Bea Cukai. Misalnya nilai barang atau terms-nya salah input, bisa langsung berdampak ke perhitungan bea masuk. Jadi, invoice harus dicek benar-bener, nggak boleh ada selisih sedikit pun.” (Wawancara, 25 November 2024).

Diperjelas juga oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export*

Import yang menyatakan:

“Kalau dalam kegiatan impor, invoice jadi bukti transaksi antara perusahaan kita dengan supplier luar negeri. Dari invoice, kita bisa tahu informasi penting seperti nilai barang, negara asal, sampai detail pembayaran. Dokumen ini nanti yang dilampirkan saat input PIB di sistem Bea Cukai dan jadi salah satu dasar penentuan bea masuk.” (Wawancara, 25 November 2024).

Dalam kegiatan impor di PT Apparel One Indonesia, *Bill of Lading* (B/L) untuk pengiriman laut dan *Air Way Bill* (AWB) untuk pengiriman udara merupakan dokumen pengangkutan. Berdasarkan hasil observasi, dokumen ini berfungsi sebagai bukti kepemilikan barang selama proses pengiriman dan juga menjadi syarat utama untuk pengeluaran barang di pelabuhan atau bandara, serta dokumen pendukung saat input data ke sistem CEISA untuk penyusunan PIB. Dokumen B/L atau AWB diterbitkan oleh pihak ekspedisi atau freight forwarder atas nama supplier, dan akan diserahkan kepada tim import sebagai bagian dari kelengkapan dokumen sebelum barang tiba di Indonesia. Informan A-2 selaku *Head of Import Division* menjelaskan:

“Kalau *Bill of Lading* atau *Air Way Bill* itu jadi bukti pengangkutan barang. Kami wajib pastikan nama supplier, jumlah karton, nama kapal atau flight number, semua cocok dengan dokumen lain. Salah satu hal yang bikin ribet kalau ada perbedaan antara B/L dan *packing list*, bisa langsung bikin tertahan pengeluaran barang karena sistem Bea Cukai langsung tandai ada potensi mismatch.” (Wawancara, 25 November 2024).

Penjelasan serupa turut disampaikan oleh Informan A-3, Koordinator Lapangan Bea Cukai, yang menekankan pentingnya peran dokumen tersebut dalam proses importasi sebagai berikut:

“B/L maupun AWB itu bisa dibilang kunci utama dalam proses pengeluaran barang. Tanpa dokumen ini, kita nggak bisa ambil barang di pelabuhan atau bandara. Dokumen itu juga dibutuhkan pas input data ke CEISA buat

penyusunan PIB. Biasanya B/L atau AWB diterbitkan oleh freight forwarder atas nama supplier, lalu dikirim ke kita sebelum barang datang, supaya kita bisa siapkan proses clearance-nya lebih awal.” (Wawancara, 25 November 2024).

Dari hasil observasi juga ditemukan bahwa dalam beberapa kasus, terdapat keterlambatan pengiriman dokumen asli B/L dari *supplier* kepada perusahaan, sehingga menyebabkan tertundanya proses pengeluaran barang. Selain itu, penggunaan AWB untuk pengiriman udara biasanya lebih cepat dan fleksibel, namun tetap memerlukan ketelitian dalam pengecekan data karena ketidaksesuaian informasi pada AWB juga bisa mengakibatkan *delay*, terutama jika terjadi *mismatch* jumlah berat atau nomor penerbangan. Maka, keberadaan dokumen B/L atau AWB menjadi aspek vital dalam proses impor antara supplier, freight forwarder, dan tim import perusahaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division* yang menyampaikan:

“Kami nggak bisa kerja sendiri, semua pihak harus jalan bareng. Antara *supplier*, tim internal *marketing*, tim *exim*, dan *freight forwarder*. Jadi koordinasi dan ketelitian dari awal itu penting banget.” (Wawancara, 25 November 2024).

Berdasarkan observasi di PT Apparel One Indonesia, Surat Jalan merupakan salah satu dokumen dalam tahap distribusi barang impor, khususnya setelah proses pengeluaran barang dari pelabuhan atau gudang sementara. Dokumen ini penting yang berfungsi sebagai bukti fisik pengiriman barang. Selain sebagai tanda bahwa barang telah dikirim, surat jalan juga digunakan untuk mengecek barang yang sudah masuk di *warehouse*. Dokumen ini diterbitkan oleh bagian logistic *exim* perusahaan sebagai bukti bahwa barang telah dikirim dari lokasi tertentu menuju tujuan akhir, yaitu gudang milik PT Apparel One Indonesia. Dokumen ini mencantumkan informasi penting seperti, nomor surat

jalan, tanggal pengiriman, deskripsi dan jumlah barang, nama pengirim dan penerima, alamat tujuan, nama sopir dan nomor polisi kendaraan pengangkut Hal tersebut juga ditegaskan kembali oleh Informan A-1 sebagai berikut:

“Surat jalan itu jadi bukti fisik bahwa barang memang sudah dikirim dari pelabuhan atau gudang sementara ke warehouse kita. Di dalamnya lengkap, ada detail barang, jumlah, sampai nama sopir dan nomor kendaraan. Selain itu, surat jalan juga dipakai tim warehouse buat cross-check, biar tahu apakah barang yang datang sesuai dengan dokumen atau ada selisih.” (Wawancara, 25 November 2024).

Kemudian, Informan A-2 selaku *Head of Import Division* menyampaikan, bahwa:

“Setelah barang keluar dari pelabuhan, tim exim akan buat surat jalan untuk bawa barang ke gudang kita. Ini penting banget karena bisa dicek sama security saat pengangkutan. Kalau nggak ada surat jalan, kita nggak bisa pastikan barang yang datang itu benar dari pengiriman kita.” (Wawancara, 25 November 2024).

Dari observasi langsung, Surat Jalan ini tidak hanya digunakan untuk keperluan internal logistik, tetapi juga menjadi dokumen pendukung saat dilakukan pemeriksaan barang oleh petugas keamanan ataupun pihak ketiga, seperti ekspedisi, selama proses pengangkutan dari pelabuhan menuju Gudang seperti yang telah dijelaskan oleh informan A-2. Namun yang terjadi data pada dokumen surat jalan tidak sesuai dengan data actual yang sudah sampai dan di hitung di *warehouse* PT Apparel One Indonesia. Pada lampiran ada contoh dari koreksi bagian exim terhadap barang yang telah di cek oleh bagian *warehouse*, terjadi perbedaan data antara barang yang datang dengan data yang diterima oleh divisi exim melalui dokumen surat jalan. Berikut disampaikan oleh informan A-3 selaku Koordinator lapangan bea cukai:

“Sering kali data di surat jalan yang kami terima tidak sesuai dengan kondisi aktual barang yang sampai di *warehouse*. Jadi setelah dicek oleh tim gudang, kami harus melakukan koreksi lagi di sistem dan menyesuaikan dengan hasil pengecekan. Ini tentu menghambat proses pelaporan.” (Wawancara 25 November 2024).

Penjelasan serupa turut disampaikan oleh Informan A-2 selaku *Head of Import Division* sebagai berikut:

“Ketidaksesuaian data antara surat jalan dan barang yang diterima di *warehouse* memang sering jadi kendala. Biasanya ini terjadi karena informasi dari supplier atau forwarder nggak langsung diperbarui ke pihak *exim*. Padahal, dokumen ini juga diperiksa saat ada pengecekan di lapangan. Kalau datanya beda, bisa memicu kecurigaan atau memperlambat proses *clearance*, apalagi kalau sampai jalur merah” (Wawancara 25 November 2024).

Berdasarkan hasil observasi, *Certificate of Origin* (COO) merupakan dokumen pendukung impor yang digunakan oleh PT Apparel One Indonesia dalam proses impor barang. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti asal negara barang, yang diterbitkan oleh otoritas resmi di negara eksportir. COO digunakan dalam proses impor karena memiliki peran penting dalam menentukan besaran bea masuk barang dari negara-negara dengan kerja sama FTA (*Free Trade Agreement*) bisa mendapatkan fasilitas tarif preferensial, seperti bea masuk 0% jika COO dilampirkan dan membuktikan legalitas asal barang penting untuk keperluan verifikasi oleh Bea Cukai, terutama dalam kasus pemeriksaan. Hal tersebut juga ditegaskan kembali oleh Informan A-1 sebagai berikut:

“COO juga jadi bukti sah asal barang, jadi kalau ada pemeriksaan dari Bea Cukai, kita bisa tunjukkan legalitasnya. Biasanya kita minta supplier untuk pastikan dokumen ini diterbitkan otoritas yang diakui.” (Wawancara, 25 November 2024).

Hal ini diperjelas sesuai dengan pernyataan Informan A-2 selaku *Head of Import Division*, yang menjelaskan:

“Kami selalu cek jenis COO-nya harus sesuai sama asal negara. Misalnya barang dari Vietnam, kita pakainya Form D. Kalau dari China, Form E. Salah satu syarat dapet bea masuk 0% kan dari situ. Jadi COO ini bukan cuma formalitas, tapi langsung berpengaruh ke biaya masuk.” (Wawancara, 25 November 2024).

Terkait penggunaan *Certificate of Origin (COO)* dalam kegiatan impor, Informan A-1 dan Informan A-2 memberikan pandangan yang saling mendukung dalam menjelaskan fungsi dan urgensi dokumen tersebut. Di PT Apparel One Indonesia, COO diterima dari supplier luar negeri bersamaan dengan dokumen lain seperti *invoice* dan *packing list*. Dokumen ini kemudian dicek oleh tim import untuk memastikan bahwa Negara asal barang sesuai dengan yang tertera di *invoice* dan dokumen lainnya. Format dan jenis COO sesuai dengan preferensi perjanjian perdagangan yang berlaku, misalnya Form D (ASEAN), Form E (China), atau Form AK (Korea Selatan).

Berdasarkan observasi langsung dan wawancara dengan informan A-2 selaku *Head of Import Division* dijelaskan bahwa:

“Kami memang selalu menggunakan jasa asuransi untuk setiap pengiriman barang impor, baik itu pengiriman melalui laut (sea freight) maupun udara (air freight). Tujuannya adalah untuk memberikan perlindungan maksimal terhadap risiko kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan yang bisa saja terjadi selama pengangkutan dari negara asal ke Indonesia. Perusahaan kami bekerja sama dengan PT Asuransi Sinar Mas yang sudah menjadi mitra tetap. Jenis asuransi yang digunakan umumnya adalah All Risk Insurance, karena jenis ini memberikan cakupan perlindungan yang paling lengkap, mulai dari force majeure, kerusakan fisik barang, hingga kehilangan total. Dengan adanya asuransi ini, kami bisa lebih tenang karena ada jaminan finansial apabila terjadi sesuatu terhadap barang selama proses pengiriman internasional.” (Wawancara, 25 November 2024).

Asuransi ini dibutuhkan tidak hanya sebagai bentuk perlindungan komersial, tetapi juga sebagai dokumen pendukung dalam proses importasi, khususnya dalam pengajuan PIB (Pemberitahuan Impor Barang). Informan A-2

menyampaikan bahwa:

“Kita pakai PT Asuransi Sinar Mas buat jaminan barang selama pengiriman. Ini penting, karena kalau ada klaim atau kerusakan, kita bisa langsung proses. Apalagi kalau barang nilainya tinggi, kita nggak bisa ambil risiko. Asuransi ini juga dilampirkan di dokumen PIB dan diperiksa sama Bea Cukai.” (Wawancara, 25 November 2024).

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Informan A-1 selaku *Supervisor*

Import, yang menjelaskan bahwa:

“Kita pakai All Risk Insurance supaya kalau terjadi kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman dari luar negeri, perusahaan bisa klaim kerugian. Biasanya kita kerja sama dengan Sinar Mas, dan proses klaimnya juga sudah terkoordinasi langsung sama pihak forwarding dan asuransi.” (Wawancara, 25 November 2024).

Berdasarkan ketiga pendapat yang telah disampaikan sebelumnya, diketahui bahwa proses pengeluaran barang impor sangat bergantung pada kelengkapan dan ketepatan dokumen yang digunakan. Pendapat informan tersebut membuktikan bahwa terhambatnya proses pengeluaran barang disebabkan karena kesalahan dalam pengisian, perbedaan data antara surat jalan dan PIB, kekeliruan dalam dokumen HS code, dan ketidaksesuaian nilai pabean terbukti dapat berdampak langsung pada proses verifikasi oleh Bea Cukai serta memperhambat proses pengeluaran, produksi, dan distribusi barang.

Hal tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hariyani dkk (2010), yang menyatakan bahwa keakuratan dan keabsahan dokumen merupakan syarat utama dalam kelancaran arus barang di pelabuhan, di mana kesalahan dokumen dapat mengakibatkan penahanan barang dan keterlambatan distribusi. Selain itu, penelitian oleh (Sarumaha dkk., 2022) juga menegaskan bahwa ketidaksesuaian dokumen impor sangat berpengaruh terhadap klasifikasi jalur pemeriksaan Bea Cukai, yang berujung pada peningkatan waktu tunggu serta risiko tambahan biaya logistik.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara sejalan juga dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, dalam UU ini dijelaskan bahwa setiap pemasukan barang ke dalam wilayah pabean wajib diberitahukan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melalui dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) secara lengkap dan benar.

4.2.1.2 Kesesuaian dokumen terhadap penetapan jalur pemeriksaan Bea dan Cukai

Pada optimalisasi proses pengeluaran barang impor untuk dipakai pada PT Apparel One Indonesia Semarang akan ditetapkan kedalam 3 (tiga) jalur pengawasan yaitu jalur hijau, jalur kuning dan jalur merah. Dalam melakukan pengeluaran barang yang masuk dalam kategori layanan merah maka akan dilakukan langkah sebagai berikut:

1. Penetapan Jalur Merah Pemeriksaan Bea Cukai

Pada kategori jalur merah Bea Cukai akan menerbitkan Surat Perintah Pemeriksaan Fisik atas Pengeluaran Barang Impor, namun bila penyelenggara atau pengusaha belum siap dilakukan pemeriksaan dapat mengajukan permohonan perpanjangan batas waktu penetapan pemeriksaan fisik disertai alasan. Apabila dokumen yang ditentukan telah diserahkan oleh Bea Cukai maka akan dilakukan langkah sebagai berikut:

- a. Periksa barang oleh Bea Cukai dengan menerima Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Fisik beserta dokumen *Packing list* dan *Invoice*. kemudian dilakukan pemeriksaan fisik barang.
- b. Apabila diperlukan, pejabat Bea Cukai mengambil contoh barang, lalu membuat Laporan Hasil Pemeriksaan Fisik (LHP) dan membuat Berita

Acara Pemeriksaan Fisik Barang (BAPFB).

- c. Setelah itu LHP direkam dan mengunggah foto barang ke dalam Sistem Komputer Pelayanan, dan untuk LHP dan BAPFB dikirim kepada Pejabat pemeriksa dokumen.
- d. Jika diperlukan uji laboratorium, maka pejabat pemeriksa dokumen mengirim contoh barang, *invoice* dan *packing list* ke laboratorium
- e. Pejabat pemeriksa dokumen melakukan penetapan tarif dan nilai pabean pada barang yang mengakibatkan kekurangan atau kelebihan pembayaran Bea Masuk dan PDRI. Barang yang tidak terkena ketentuan pembatasan maka akan diterbitkan SPPB.
- f. Bila hasil pemeriksaan mengakibatkan kekurangan pembayaran Bea Masuk dan PDRI maka akan diterbitkan Surat Penetapan Pejabat kemudian perusahaan membayar kekurangan dari pembayaran tersebut melalui Bank atau Kantor Pos dengan menggunakan “*Billing System*” setelah dilunasi akan diterbitkan SPPB.
- g. Hasil pemeriksaan fisik dan atau hasil uji laboratorium (jika dilakukan uji laboratorium) pada jalur merah dan sanksi administrasi telah dilunasi maka akan diterbitkan SPPB kepada penyelenggara atau perusahaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan infroman A-3 sebagai Koordinator Lapangan Bea Cukai sebagai berikut:

“Pada saat melakukan pemuatan penyelenggara atau perusahaan melaporkan pelaksanaan tersebut dengan melakukan perekaman dan mencocokkan merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan atau petikemas dan nomor sarana pengangkut pada aplikasi yang terhubung dengan Sistem Komputer Pelayanan” (Wawancara, 20 Desember 2024).

Pernyataan ini dipertegas juga sesuai dengan pernyataan informan A-3 selaku *Head of Import Division* sebagai berikut:

“Kalau barang masuk jalur merah, prosesnya memang lebih kompleks. Kita harus siapkan dokumen seperti invoice, packing list, dan surat pemberitahuan pemeriksaan fisik. Setelah dicek, kadang petugas Bea Cukai ambil sampel untuk diperiksa lab. Kalau ternyata ada perbedaan nilai atau tarif, kita bisa kena tagihan tambahan. Baru setelah itu bisa terbit SPPB.” (Wawancara, 20 Desember 2024).

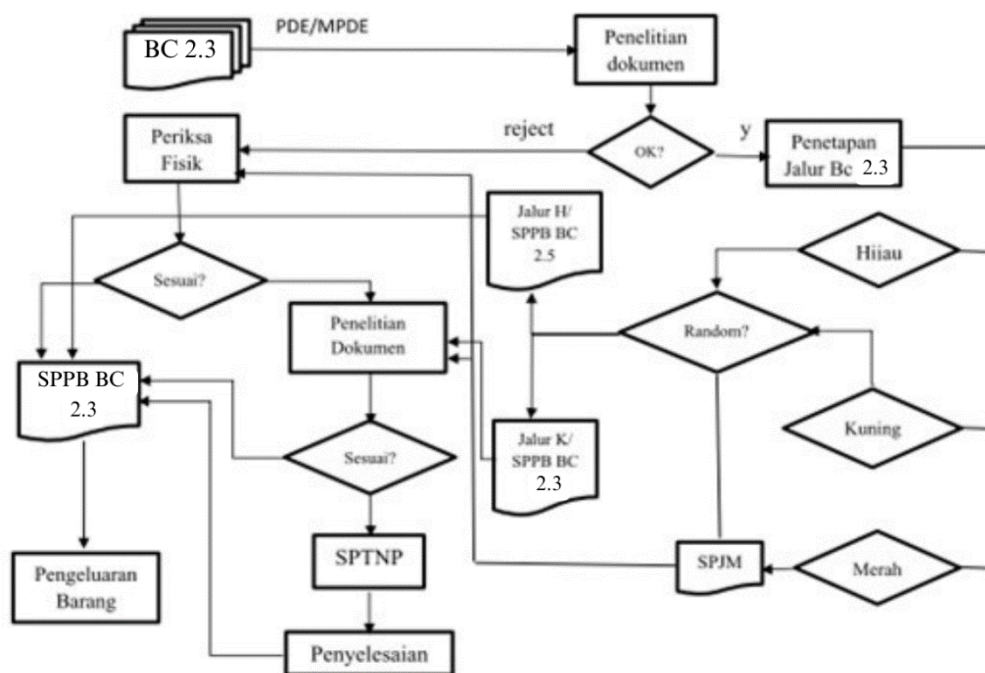
Dapat disimpulkan bahwa pada pemeriksaan jalur merah Bea Cukai akan dilakukan pemeriksaan fisik dan dokumen sebelum diterbitkan Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang. Untuk jalur merah menyerahkan dokumen pelengkap pabean dan pernyataan kesiapan barang kepada pejabat pemeriksa dokumen dengan jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal SPJM dan diterbitkan. Namun, berdasarkan hasil observasi di lapangan, proses pengeluaran barang impor yang terkena jalur merah di PT Apparel One Indonesia sering kali memakan waktu lebih lama dari ketentuan ideal. Dalam praktiknya, proses administrasi bisa berlangsung hingga 5–7 hari kerja. Keterlambatan ini tidak hanya disebabkan oleh antrian pemeriksaan fisik, tetapi juga karena kendala dalam penyesuaian data dokumen seperti ketidaksesuaian antara *packing list* dan kondisi aktual barang. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division*, yang menyampaikan:

“Jalur merah itu idealnya 3 hari, tapi seringkali molor jadi seminggu. Apalagi kalau barangnya banyak, atau kalau ada perbedaan quantity sama deskripsi barang. Kita udah siapin semua dokumen dan barang sesuai prosedur. Jadi bukan karena kita yang telat, tapi karena proses di sana belum tentu cepat juga.” (Wawancara, 25 November 2024).

Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Informan A-3, selaku Koordinator Lapangan Bea Cukai, yang menyampaikan:

“Idealnya memang maksimal tiga hari kerja sejak SPJM diterbitkan, barang harus siap untuk diperiksa. Tapi di lapangan, sering kali dokumennya belum lengkap atau barang belum siap saat petugas datang. Jadi prosesnya bisa molor sampai lima sampai tujuh hari kerja.” (Wawancara, 25 November 2024).

Berikut disajikan alur penjaluran berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada PT Apparel One Indonesia Semarang yaitu Alur Pnelayanan dalam Proses Penjaluran Merah Bea Cukai sebagai berikut:



Gambar 4.7 Diagram Alur Penjaluran Bea Cukai

Sumber : PT Apparel One Indonesia, 2024.

Berdasarkan Alur Diagram diatas, dapat diuraikan sebagai berikut:

- Setelah diterbitkan SPPB penyelenggara atau perusahaan menyerahkan dokumen tersebut ke pejabat Bea Cukai.
- Dalam melakukan *stuffing* barang ke dalam sarana pengangkut dilakukan pengawasan oleh pejabat Bea Cukai..
- Pencatatan pada SPPB dan perekaman pada Sistem Komputer Pelayanan atas merek, nomor, ukuran, jumlah dan jenis kemasan atau petikemas dan atau

nomor sarana pengangkut yang dilakukan oleh pejabat yang mengawasi.

- d. Kemudian pada saat melakukan pengawasan pengeluaran barang, pejabat yang mengawasi mencocokkan jumlah dan jenis kemasan atau petikemas dan atau nomor sarana pengangkut serta melakukan pencatatan pada SPPB dan perekaman pada Sistem Komputer Pelayanan atas pelaksanaan pengawasan pengeluaran barang dari kawasan berikat.

2. Penetapan Jalur Hijau Pemeriksaan Bea Cukai

- a. Pada Jalur hijau setelah diterbitkan SPPB maka dapat dilakukan langkah yaitu penyelenggara atau perusahaan menyerahkan hasil cetak (*hardcopy*) BC 2.3 dan dokumen pelengkap pabean kepada pejabat pemeriksa dokumen dengan jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari setelah terbitnya tanggal SPPBC 2.3
- b. Setelah dokumen telah diserahkan ke pejabat pemeriksa dokumen maka dilakukan penelitian terhadap kelengkapan dokumen BC 2.5 dan dokumen pelengkap pabean. Kemudian jika diperlukan tambahan terkait keterangan uraian barang atau informasi tentang nilai pabean maka Sistem Komputer Pelayanan mengirimkan permintaan tersebut ke perusahaan.
- c. Penyelenggara atau perusahaan menyampaikan bukti kebenaran nilai pabean kepada pejabat pemeriksa dokumen dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal permintaan informasi nilai pabean dan tambahan uraian barang.
- d. Dalam meneliti dokumen dan menetapkan tarif dan nilai pabean pemeriksa melakukannya dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal pendaftaran BC 2.3 dan menerbitkan rekomendasi audit

kepabeanan jika ditemukan bahwa terdapat kekurangan pembayaran bea masuk dan Pajak dalam rangka impor setelah melebihi 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal pendaftaran BC 2.3.

- e. Penyelenggara atau perusahaan akan menerima surat penetapan pejabat kemudian untuk dilakukan pelunasan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari sejak tanggal surat penetapan pejabat dan menyerahkan SSPCP (Surat Setoran Pabean, Cukai dan Pajak) kepada pejabat yang menangani penagihan.
- f. Pada saat hasil penetapan tarif dan nilai pabean ditemukan barang yang terkena ketentuan pembatasan, maka pejabat pemeriksa dokumen menyampaikan ke pengawas untuk bahan pengawasan terhadap pengeluaran barang selanjutnya.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Informan A-3 selaku Koordinator Lapangan Bea Cukai yang menyatakan:

“Pada jalur hijau, meskipun pemeriksaan fisik tidak dilakukan, perusahaan tetap harus menyerahkan dokumen BC 2.3 dan pelengkap lainnya secara lengkap dalam waktu 3 hari kerja setelah SPPB terbit. Kalau ada kekurangan atau ketidaksesuaian nilai pabean atau deskripsi barang, sistem akan otomatis minta klarifikasi. Seluruh proses ini harus dilaksanakan tepat waktu, karena kalau molor, bisa sampai kena audit kepabeanan.” (Wawancara 25 November 2024).

Selaras dengan hal tersebut, Informan A-3 turut menegaskan bahwa:

“konsistensi dan akurasi dari setiap dokumen yang diajukan sangat menentukan kelancaran proses pemeriksaan dan penerbitan SPPB. (Wawancara 25 November 2024).

Pada proses pengeluaran barang impor untuk dipakai di dalam daerah pabean penyelenggara atau perusahaan menyiapkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang dan dokumen pelengkap pabean. Adapun dokumen yang diperlukan dalam

persyaratan sebagai berikut: Dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang) atau Dokumen BC 2.3, *Invoice*, *Packing List*, *Bill Off Lading*, Bukti Bayar Bea Masuk dan PDRI, dan *Manifest*.

3. Penetapan Jalur Kuning Pemeriksaan Bea Cukai

Jalur kuning merupakan salah satu mekanisme pemeriksaan dalam proses customs clearance yang diberlakukan oleh Bea Cukai terhadap barang impor. Jalur kuning dalam pemeriksaan Bea Cukai telah dihapus sejak 25 April 2022. Hal ini diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. PER-02/BC/2022, yang menggantikan mekanisme sebelumnya dan menyederhanakan proses pengeluaran barang impor menjadi hanya dua jalur yaitu jalur hijau dan jalur merah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di PT Apparel One Indonesia, dapat disimpulkan bahwa proses pemeriksaan barang impor memerlukan ketelitian tinggi dari pihak perusahaan agar tidak terjadi kesalahan dokumen yang dilakukan sehingga menyebabkan pengeluaran barang terhambat. PT Apparel One Indonesia beberapa kali mengalami hambatan di jalur merah akibat ketidaksesuaian dokumen, sehingga akurasi dan kelengkapan dokumen menjadi kunci utama kelancaran proses impor. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division* yang menyampaikan:

“Kalau kita salah input atau keliru dokumennya nggak sesuai, bisa berujung ke jalur merah dan proses pengeluaran jadi lama, bahkan bisa lebih dari seminggu. Padahal barang itu urgent untuk produksi. Makanya kita di tim import harus benar-benar cek lagi sebelum submit dokumen ke Bea Cukai.” (Wawancara 25 November 2024).

Hal ini diperjelas juga bahwa Informan A-1 selaku Supervisor Divisi Import menyatakan:

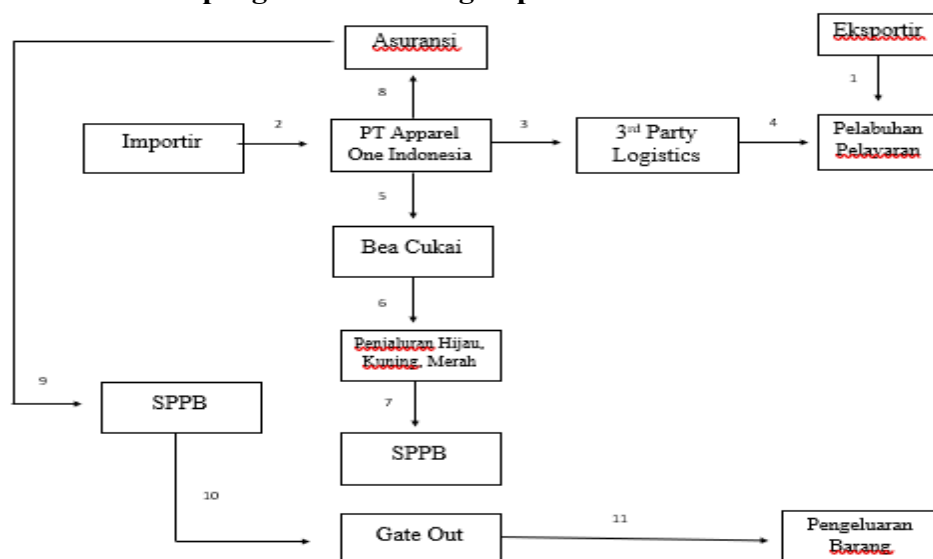
“Kesalahan sekecil apa pun pada dokumen bisa menyebabkan pemeriksaan menjadi lebih lama. Kalau dokumen nggak lengkap atau nggak akurat, ya

proses pengeluaran barang pasti tertunda. Makanya penting banget semua dokumen dicek ulang sebelum dikirim ke Bea Cukai.” (Wawancara 25 November 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di PT Apparel One Indonesia, diketahui bahwa kesesuaian dokumen sangat memengaruhi jalur pemeriksaan Bea Cukai yang ditetapkan. Temuan ini sejalan dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2017 tentang Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai, yang menjelaskan bahwa dokumen impor harus lengkap, benar, dan sesuai dengan kondisi fisik barang serta nilai pabeannya untuk memperlancar proses pengeluaran.

Regulasi tersebut menegaskan bahwa validitas dokumen menjadi faktor utama dalam penetapan jalur pemeriksaan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, maka barang dapat dikenai pemeriksaan lebih mendalam atau ditahan sementara sampai proses klarifikasi selesai. Oleh karena itu, penyiapan dokumen yang akurat dan terintegrasi merupakan langkah krusial dalam mendukung efisiensi arus barang di kawasan pabean.

4.2.1.3 Alur Proses pengeluaran barang impor



Gambar 4.8 Alur Pengeluaran Barang Impor
Sumber : Dokumen PT Apparel One Indonesia, 2024.

Tahap pertama dalam alur pengeluaran barang impor PT Apparel One Indonesia Semarang proses dimulai dari Eksportir memesan kapal yang berisi muatan *raw material* garmen menuju pelabuhan Indonesia untuk dikirimkan ke PT Apparel One Indonesia bekerja sama dengan 3rd Party Logistics. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division* yang menyampaikan:

“Tahap awal dimulai dari eksportir yang sudah menjadwalkan pengiriman barang dengan memesan kapal, kemudian mengatur pengangkutannya menggunakan jasa pihak ketiga (3rd party logistics). Dari situ, barang-barang *raw material* garmen dikirimkan menuju pelabuhan di Indonesia sebagai titik masuk impor sebelum kami terima di PT Apparel One Indonesia,” (Wawancara, 25 November 2024).

Hal ini selaras juga dengan pendapat Informan A-1 selaku *Supervisor Export Import*, yang menyatakan bahwa:

“Pengiriman barang dilakukan melalui kerja sama dengan pihak ketiga penyedia jasa logistik (*3rd Party Logistics/3PL*). Diawali dari pihak eksportir yang melakukan pemesanan kapal yang mengangkut bahan baku menuju Indonesia.” (Wawancara, 25 November 2024).

Kemudian pihak importir selaku PT Apparel One Indonesia melakukan interaksi antara staf exim perusahaan dengan pihak marketing untuk pengambilan data-data *Invoice*, *Packing List*, *Bill Off Lading*, dan dokumen pendukung lainnya. Selanjutnya, staf exim perusahaan melakukan komunikasi dengan Kantor Bea Cukai sebagai pihak berwenang dalam proses kepabeanan. Pada saat yang sama, data dan dokumen yang relevan juga diinput ke dalam sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*) untuk proses verifikasi dan pelaporan secara digital. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division* yang menyampaikan:

“Setelah barang dikirim, kami dari tim import langsung berkoordinasi dengan bagian marketing untuk mengumpulkan dokumen penting. Lalu kami input data tersebut ke sistem CEISA untuk diproses oleh Bea Cukai. Jadi, semua berjalan digital dan harus teliti supaya nggak ada kesalahan input yang bisa bikin barang tertahan,” (Wawancara 25 November 2024).

Kemudian pernyataan ini di dukung oleh informan A-1 selaku *Supervisor*

Export Import, yang menyatakan bahwa:

“Dalam tahap awal proses impor, pihak importir yakni PT Apparel One Indonesia melakukan koordinasi intensif antara staf *exim* dan tim *marketing* untuk memastikan ketersediaan dokumen impor serta dokumen pelengkap lainnya. setelah dokumen terkumpul, staf *exim* akan segera menjalin komunikasi dengan Kantor Bea Cukai dan secara bersamaan melakukan input data sebagai bagian dari prosedur digitalisasi pelaporan dan verifikasi kepabeanan.” (Wawancara 25 November 2024).

Setelah sistem CEISA memverifikasi dokumen, persetujuan dari Bea Cukai akan diberikan, dan mendapatkan penjaluran. Barang yang telah memenuhi prosedur akan diterima dan dimasukkan ke hanggar atau gudang perusahaan sebagai tahap akhir dalam proses pengeluaran barang. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Export Import* PT Apparel One Indonesia Semarang:

“Tentu. Proses pengeluaran barang di perusahaan kami dimulai ketika kami menerima informasi atau dokumen dari perusahaan lain terkait barang impor. Setelah itu, kami sebagai staf *exim* akan mengajukan dokumen impor ke KPPBC dan juga menginput data ke dalam sistem CEISA Kemudian, barang yang sudah lolos proses tersebut akan kami arahkan untuk dimasukkan ke hanggar atau gudang penyimpanan perusahaan” (Wawancara 25 November 2024).

Pernyataan tersebut diperjelas juga oleh informan A-3 sebagai Koordinator Lapangan Bea Cukai PT Apparel One Indonesia Semarang meliputi:

“Setelah seluruh dokumen impor disiapkan, staf *exim* akan mengajukan dokumen tersebut ke Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai (KPPBC). Selanjutnya barang akan diarahkan ke hanggar untuk pengecekan dan tahap terakhir adalah gudang penyimpanan milik perusahaan.” (Wawancara 25 November 2024).

Menurut informan diatas diketahui bahwa alur proses pengeluaran barang impor dimulai dari penyusunan dokumen oleh tim impor, pengajuan PIB melalui sistem CEISA, proses pemeriksaan jalur oleh Bea Cukai, hingga penerbitan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang) untuk pengeluaran fisik dari Tempat Penimbunan Sementara (TPS) ke pabrik. Seluruh alur ini melibatkan berbagai pihak, mulai dari internal perusahaan seperti divisi import, finance, marketing, dan warehouse.

Temuan di lapangan tersebut sejalan dengan teori Sasono (2013), yang menjelaskan bahwa alur pengeluaran dimulai dari pengajuan dokumen PIB melalui sistem CEISA, pemeriksaan oleh Bea Cukai, hingga diterbitkannya SPPB, yang seluruhnya melibatkan sinergi berbagai pihak internal dan eksternal, hal ini sesuai juga dengan konteks regulasi PER-2/BC/2023 terkait langkah dan prosedur pengeluaran barang impor, termasuk prosedur pemeriksaan fisik, penelitian dokumen, serta proses pemberitahuan barang impor melalui dokumen PIB.

4.2.1.4 Pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengeluaran barang impor

Dalam proses pengeluaran barang impor di PT Apparel One Indonesia, terdapat beberapa pihak yang memiliki peran krusial untuk menjamin kelancaran serta kepatuhan terhadap regulasi kepabeanan, sehingga memastikan kelancaran dan ketepatan proses impor dari awal hingga barang diterima di gudang perusahaan. Tahapan pertama dimulai dari eksportir di negara asal yang bertanggung jawab atas pengemasan dan pengiriman barang sesuai dengan kesepakatan kontrak. Eksportir merupakan pihak pengirim barang dari negara asal. Dalam konteks PT Apparel One Indonesia, eksportir adalah supplier bahan baku garmen dari luar negeri yang

bertanggung jawab terhadap kesiapan barang, dokumen pengiriman, serta pemesanan kapal atau jasa pengangkut internasional. Eksportir juga berperan dalam menyediakan dokumen penting seperti *Bill of Lading (B/L)* atau *Air Waybill (AWB)*, dan *Certificate of Origin (COO)*, yang menjadi dasar kelengkapan dokumen impor. Hal ini selaras dengan pernyataan informan A-1 yaitu:

“Eksportir itu pihak dari luar negeri yang kirim bahan baku ke kita, biasanya mereka udah siapin semua dokumen kayak *Bill of Lading*, jadi dari awal tuh udah terjadwal kapan barang berangkat dan estimasi sampai di pelabuhan kita. Kalau ada keterlambatan dari pihak mereka, biasanya berpengaruh juga ke proses kami di sini, terutama di jadwal produksi.” (Wawancara 25 November 2024).

Diperjelas oleh informan A-2 sebagai *Head of Import Division* yang menyampaikan:

“Eksportir menjadi titik awal dalam proses ekspor, dan kegiatan mereka secara langsung mempengaruhi bagaimana importir kemudian akan memperoleh barang yang dibutuhkan. (Wawancara 25 November 2024).

Selanjutnya, *freight forwarder* atau *3rd party logistics* berperan sebagai pihak pengangkut barang dari negara asal ke pelabuhan tujuan di Indonesia. Mereka juga bertugas mengurus pengiriman dan pemindahan barang dari pelabuhan ke gudang importir, serta membantu dalam pengurusan dokumen pengiriman seperti *Delivery Order (DO)*. Koordinasi antara eksportir dan *freight forwarder* menjadi penting agar tidak terjadi keterlambatan dalam pengiriman maupun kesalahan pada dokumen pengangkutan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division*:

“Kerja sama dengan *freight forwarder* harus intens dan cepat, terutama dalam hal pengambilan DO agar tidak terjadi penumpukan dan *demurrage*.” (Wawancara 25 November 2024).

Pernyataan tersebut diperjelas juga oleh informan A-3 sebagai berikut:

“*freight forwarder* bertindak sebagai perantara antara pengirim dan penerima, mengelola berbagai aspek logistik, termasuk pemilihan moda transportasi dan memiliki peran penting dalam alur impor (Wawancara 25 November 2024).

Pihak internal PT Apparel One Indonesia, khususnya tim *export-import* (exim), memiliki tanggung jawab penting dalam mengelola seluruh dokumen yang diterima dari pihak eksportir dan *freight forwarder*. Staf exim berperan dalam memverifikasi kesesuaian dokumen dengan kondisi fisik barang serta melakukan input data ke dalam sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*) milik Bea Cukai. Proses ini harus dilakukan secara cermat agar tidak terjadi kesalahan dan keterlambatan pengeluaran barang. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division*:

“Importir berperan sebagai penghubung antara produsen di luar negeri dengan konsumen di dalam negeri, Importir bertanggung jawab atas kepatuhan terhadap regulasi impor, mulai dari pengisian dokumen hingga pembayaran bea masuk. Harus teliti untuk pengisian data CEISA. (Wawancara 25 November 2024).

Pernyataan tersebut diperjelas juga oleh informan A-3 sebagai berikut:

“Kesalahan sekecil apa pun dalam pengisian data di CEISA bisa menyebabkan delay pengeluaran barang.” (Wawancara 25 November 2024).

Selanjutnya, pihak Bea Cukai memiliki kewenangan dalam menentukan jalur pemeriksaan (hijau, kuning, atau merah) serta memverifikasi dokumen dan barang yang masuk ke wilayah Indonesia. Proses ini menjadi sangat penting karena setiap ketidaksesuaian data, seperti deskripsi barang atau jumlah, dapat menyebabkan penundaan dalam pengeluaran barang. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-3 sebagai Koordinator Lapangan Bea Cukai:

“Koordinasi yang erat antara seluruh pihak yang terlibat sangat dibutuhkan agar proses pengeluaran barang impor dapat berjalan efektif dan efisien tanpa hambatan berarti. (Wawancara 25 November 2024)

Pernyataan ini semakin diperkuat oleh penjelasan dari Informan A-3 yang menjabat sebagai *Head of Import Division* bahwa Bea Cukai merupakan pihak yang terkait dalam proses ini:

“Bea Cukai adalah instansi pemerintah yang mengawasi dan mengontrol kegiatan impor. Memastikan kepatuhan terhadap regulasi, (Wawancara 25 November 2024)

Selain itu ada perusahaan asuransi yang juga memegang peranan penting dalam menjamin keamanan dan perlindungan terhadap barang impor selama proses pengiriman dari negara asal hingga ke gudang perusahaan. PT Apparel One Indonesia bekerja sama dengan PT Asuransi Sinar Mas sebagai pihak penyedia jaminan asuransi. Asuransi ini mencakup risiko kerusakan, kehilangan, maupun keterlambatan pengiriman yang dapat berdampak pada proses produksi. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 sebagai *Head of Import Division*:

“Asuransi sangat membantu untuk menghindari potensi kerugian yang besar jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan selama proses pengiriman barang” (wawancara 25 November 2024).

Informan A-1 selaku *Supervisor Export Import* turut menegaskan hal ini dalam wawancaranya:

“Kami bekerja sama dengan PT Asuransi Sinar Mas untuk menjamin keamanan barang impor sejak dari negara asal sampai tiba di gudang. Asuransi ini penting banget karena risiko itu bisa muncul kapan saja, entah itu barang rusak di perjalanan, hilang, atau telat sampai. Kalau nggak ada asuransi, dampaknya bisa ke produksi juga. Jadi kami pastikan semua shipment itu sudah diasuransikan sebelum berangkat.” (wawancara 25 November 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1, A-2, dan A-3, diketahui bahwa proses pengeluaran barang impor di PT Apparel One Indonesia

melibatkan beberapa pihak penting seperti eksportir, *freight forwarder*, tim *export-import* (importir), perusahaan asuransi, serta Bea Cukai. Setiap pihak memiliki peran yang saling berkaitan, mulai dari penyiapan dan pengiriman barang, pengelolaan dokumen, input data ke sistem CEISA, hingga verifikasi dan penetapan jalur pemeriksaan oleh Bea Cukai. Koordinasi yang baik di antara pihak-pihak tersebut sangat menentukan kelancaran proses pengeluaran barang serta mencegah terjadinya keterlambatan yang dapat berdampak pada produksi.

Temuan ini sejalan dengan teori (Ramadhan, 2023) yang menekankan pentingnya peran multi-pihak dalam pengeluaran barang impor, yaitu eksportir, pengangkut, importir, penyedia asuransi, dan instansi kepabeanan yang harus bekerja secara terintegrasi. Selain itu, penelitian (Amalia, 2021) juga menunjukkan bahwa kelengkapan dokumen dan kepatuhan terhadap prosedur Bea Cukai menjadi faktor kunci dalam kelancaran pengeluaran barang dari kawasan berikat ke daerah pabean. Oleh karena itu, kerja sama antar pihak yang terlibat merupakan aspek strategis dalam menjamin efisiensi proses impor dan distribusi perusahaan.

4.2.2 Faktor kendala dalam Optimalisasi Proses Dokumen Pemberitahuan

Impor Barang dalam Meningkatkan Efisiensi Pengeluaran Barang

Impor di PT Apparel One Indonesia Semarang

Pada proses pengeluaran barang impor PT Apparel One Indonesia ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan proses tersebut. Kendala ini dapat digunakan untuk menganalisis hambatan yang terjadi dalam proses pengeluaran barang impor di PT Apparel One Indonesia. Hambatan-hambatan ini menjadi indikator penting dalam menganalisis permasalahan yang memengaruhi

efektivitas dan efisiensi proses impor, khususnya yang berdampak langsung pada operasional perusahaan. Identifikasi terhadap sumber kendala menjadi hal krusial dalam upaya perbaikan sistem pengeluaran barang impor secara menyeluruh. Informasi ini juga dibenarkan oleh pernyataan informan A-1 Sebagai *Supervisor Export Import*, Informan A-2 sebagai *Head of Import Division*, informan A-3 sebagai Koordinator Lapangan, sebagai berikut:

4.2.2.1 Kendala Internal

1. Keterbatasan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di PT Apparel

One Indonesia Semarang

Salah satu hambatan utama dalam proses pengeluaran barang impor di PT Apparel One Indonesia Semarang berasal dari faktor internal, khususnya kesalahan yang dilakukan oleh sumber daya manusia. Kesalahan ini paling sering berupa kesalahan input data, baik pada sistem maupun dalam pencatatan manual melalui Microsoft Excel. Faktor penyebabnya adalah kurangnya ketelitian dan konsentrasi staf dalam menjalankan tugas, yang mengakibatkan data yang diinput tidak akurat. Ketidakakuratan ini dapat menyebabkan dokumen impor tidak valid dan harus direvisi, yang pada akhirnya menghambat kelancaran proses pengeluaran barang. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-1 selaku *Supervisor Export Import* turut menegaskan hal ini dalam wawancaranya:

“Kadang kendalanya itu datang dari internal, terutama human error. Contohnya salah input HS Code, jumlah barang, atau detail barang di Excel maupun sistem. Padahal kalau udah submit ke sistem CEISA dan ternyata ada kesalahan, harus direvisi dan itu makan waktu. Jadi prosesnya bisa mundur dan berpengaruh ke pengeluaran barang dari pelabuhan.” (wawancara 25 November 2024).

Hal ini juga dipertegas oleh Informan A-2 selaku *Head of Import Division* yang menyampaikan:

“Kesalahan input data dari staf memang jadi salah satu hambatan terbesar dalam proses impor. Data yang kurang akurat bikin dokumen jadi harus direvisi, yang akhirnya memperlambat pengeluaran barang. Seringkali salah pada input kode BL, HS code, jumlah, nama, dan detail barang.” (wawancara 25 November 2024).

Selain itu, kurangnya pemahaman staff mengenai aspek teknis seperti kode HS, regulasi terbaru dari Bea Cukai, serta prosedur penggunaan sistem kepabeanan digital menjadi faktor penyumbang kesalahan yang cukup signifikan. Minimnya pelatihan rutin dan pendampingan membuat staf belum siap sepenuhnya dalam menghadapi kompleksitas dokumen impor. Akibatnya, kesalahan seperti klasifikasi barang yang tidak tepat dan ketidaksesuaian nilai pabean sering terjadi, sehingga membutuhkan waktu tambahan untuk proses koreksi dan validasi, yang berdampak langsung pada efisiensi distribusi dan produksi perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 menjelaskan bahwa kesalahan terbanyak dalam penanganan impor yang disebabkan oleh *human error* yaitu kesalahan input data, sebagai berikut:

“Salah satu kendala terbesar kami saat ini memang berasal dari kesalahan input data PIB oleh staf. Penyebabnya ada beberapa, ya. Yang paling utama karena kurangnya pemahaman staf terhadap teknis pengisian dokumen, terutama soal HS code dan nilai pabean. Selain itu, tidak semua staf mendapat pelatihan secara rutin. Ada juga yang baru masuk dan belum sepenuhnya paham alur barang impor, jadi masih trial and error.” (Wawancara 20 November 2024)

Beberapa kesalahan *human error* yang dilakukan oleh tenaga kerja bagian impor meliputi kesalahan dalam melakukan input kode *Bill of Lading*, kesalahan input HS code, kesalahan input surat jalan dengan data Pemberitahuan Impor Barang (PIB), dan dokumen pengeluaran barang yang kurang lengkap. Hal tersebut diperjelas oleh informan A-2 sebagai *Head of Import Division* meliputi:

“Di bagian operasional exim, memang sering terjadi kesalahan input, terutama saat pengisian data di sistem CEISA atau waktu kami mencatat manual di Excel.” (Wawancara, 20 November 2024)

Sebagai pihak yang bertanggung jawab langsung dalam proses impor, Informan A-3 Koordinator Lapangan juga menegaskan kesalahan tersebut meliputi:

“Beberapa kesalahan yang sering terjadi dari tim impor itu biasanya kayak salah input kode *Bill of Lading*, terus ada juga salah input HS code, terus kadang surat jalan nggak sesuai sama data di Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Selain itu, dokumen pengeluaran barang juga kadang kurang lengkap. Semua ini bikin proses jadi terhambat dan harus direvisi dulu sebelum barang bisa keluar.” (Wawancara, 20 November 2024)

Kesalahan seperti klasifikasi barang yang tidak tepat, kesalahan input nilai pabean, hingga ketidaksesuaian data dalam dokumen sering terjadi. Kesalahan ini memicu proses koreksi berulang yang mengganggu efektivitas kerja. Ketika koreksi harus dilakukan berulang kali, maka proses pengeluaran barang terhambat. Selain itu, ada juga kasus di mana dokumen pengeluaran barang dianggap kurang lengkap oleh pihak terkait. Kesalahan seperti ini bukan hanya memperlambat proses administratif, tetapi juga meningkatkan risiko pemeriksaan mendalam oleh Bea Cukai. Proses validasi ulang yang harus dilakukan menghambat waktu distribusi dan memengaruhi kelancaran rantai pasok. Informan A-2 selaku *Head of Import Division* juga menegaskan bahwa kesalahan input dokumen menjadi tantangan besar dalam manajemen impor, meliputi:

“Hal ini sangat mempengaruhi kelancaran proses pengeluaran barang karena jika ada ketidaksesuaian data, maka dokumen tersebut harus direvisi terlebih dahulu sebelum bisa digunakan untuk proses clearance.” (Wawancara, 20 November 2024)

Hal ini didukung oleh Informan A-1 selaku *Supervisor Export Import* yang menegaskan bahwa:

“Kalau dokumen nggak lengkap atau salah input, kita harus submit ulang di sistem CEISA. Itu bukan cuma makan waktu, tapi juga bisa menumpuk pekerjaan yang lain.” (Wawancara, 20 November 2024)

Selain itu, *Turnover* atau tingkat perputaran karyawan yang tinggi pada divisi operasional impor menjadi salah satu faktor penghambat optimalisasi dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dalam mendukung kelancaran proses pengeluaran barang. Di PT Apparel One Indonesia, kondisi ini menyebabkan hilangnya pengetahuan teknis dan pengalaman yang seharusnya dapat ditransfer ke staff baru. Pergantian staf secara berkala tanpa adanya sistem dokumentasi pengetahuan yang sistematis menjadikan *best practice* yang sebelumnya diterapkan tidak berlanjut secara konsisten. Hal ini tentu berdampak pada meningkatnya risiko kesalahan penginputan data maupun keterlambatan dalam pengurusan dokumen impor. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-1 selaku *Supervisor Export Import* turut menegaskan hal ini dalam wawancaranya:

“Di bagian divisi impor itu staff-nya sering ganti, dan tiap kali ada yang keluar masuk, itu pasti ngaruh ke proses kerja. Kadang yang baru belum paham alurnya, jadi sering salah input atau bingung nyusun dokumen. Kalau ada dokumentasi kerja yang jelas sih bisa bantu, tapi selama ini belum ada sistem yang benar-benar rapi buat itu.” (Wawancara, 20 November 2024)

Informan A-2 selaku *Head of Import Division* PT Apparel One Indonesia memperjelas pernyataan sebelumnya:

“Turnover yang tinggi itu bikin kita harus mulai dari nol terus. Staf baru biasanya butuh waktu adaptasi, padahal dokumen impor itu sensitif dan harus detail. Kalau ada salah input, nanti bisa jadi masalah besar. Sayangnya, *knowledge* dari staf sebelumnya jarang terdokumentasi dengan baik, jadi pembelajaran sering terputus.” (Wawancara, 20 November 2024)

Tantangan berasal dari lemahnya koordinasi lintas departemen, khususnya antara tim *import* dengan bagian *marketing*, *finance*, dan *logistics*. Komunikasi yang belum tertata dengan baik menyebabkan munculnya berbagai permasalahan,

seperti informasi penting yang tidak tersampaikan, keterlambatan dalam proses revisi dokumen, hingga kehilangan dokumen pendukung impor. Ketidakterpaduan ini menimbulkan inefisiensi dalam alur kerja dan memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan yang berdampak pada pengeluaran barang dari pihak Bea Cukai. Maka dari itu, diperlukan sistem komunikasi dan dokumentasi internal yang lebih terstruktur agar proses pengeluaran barang dapat berjalan secara efektif dan minim hambatan. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import* PT Apparel One Indonesia:

“Iya, tantangan yang cukup sering kami hadapi itu justru datang dari kurangnya koordinasi antara tim import dengan bagian lain seperti gudang, finance, maupun marketing. Kadang informasi penting, seperti revisi dokumen atau perubahan data barang, tidak segera disampaikan, jadi prosesnya jadi mundur. Pernah juga terjadi dokumen pendukung hilang karena tidak ada sistem dokumentasi internal yang terintegrasi. Hal seperti ini bisa berdampak pada kesalahan input PIB. Kami rasa perlu adanya sistem komunikasi internal yang lebih jelas dan rapi, biar semua bagian tahu perannya dan alurnya, jadi nggak saling tunggu atau salah paham.” (Wawancara 25 November 2024).

Berikut Informan A-2 (*Head of Import Division*) yang memperkuat penjelasan tersebut:

“Kadang kita dari tim impor tuh udah siap dokumen, tapi ternyata dari marketing atau finance belum update info-nya. Akhirnya ada dokumen yang harus direvisi atau malah hilang. Komunikasinya masih kurang solid, jadi prosesnya jadi molor dan ujung-ujungnya barang tertahan di Bea Cukai. Harusnya ada sistem komunikasi yang jelas biar semua divisi satu jalur.” (Wawancara 25 November 2024).

Sementara itu, Tingginya beban kerja pada staff *import* juga menjadi kendala dalam mengoptimalkan pengelolaan dokumen PIB di PT Apparel One Indonesia, satu staf dapat menangani beberapa jenis dokumen sekaligus, mulai dari dokumen pengajuan PIB, pengecekan faktur, hingga pelaporan dan

pengarsipan. Dengan volume impor yang cukup besar setiap bulannya dan keterbatasan jumlah personel, hal ini mengakibatkan kurangnya waktu untuk memverifikasi data secara detail. Situasi ini meningkatkan risiko terjadinya kesalahan input yang berdampak pada tertundanya proses pengeluaran barang. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import PT Apparel One Indonesia*:

“Beban kerja di tim import memang cukup tinggi, apalagi dengan volume impor yang besar setiap bulannya. Satu orang bisa pegang beberapa jenis dokumen sekaligus, mulai dari input PIB, verifikasi invoice, sampai arsip dan pelaporan. Karena personel kami terbatas, kadang waktu untuk cek ulang datanya jadi sempit. Akibatnya, sering terjadi kesalahan kecil dalam input yang dampaknya bisa besar, kayak pengeluaran barang yang tertunda atau sistem menolak dokumen atau kena jalur merah. Idealnya sih harus ada pembagian tugas yang lebih spesifik atau tambahan tenaga supaya prosesnya bisa lebih rapi dan minim kesalahan.” (Wawancara 25 November 2024).

Informan A-2 (*Head of Import Division*) yang memperkuat penjelasan mengenai beban kerja tinggi pada staf impor di PT Apparel One Indonesia:

“Satu orang bisa pegang banyak dokumen sekaligus, dari input data PIB, ngecek *invoice*, sampai arsipin semuanya. Volume barang masuk tiap bulan itu banyak, sementara personel kita terbatas. Jadi kadang gak sempat ngecek satu per satu secara detail. Nah, dari situ biasanya muncul kesalahan input yang bikin proses pengeluaran barang jadi tertunda.” (Wawancara 25 November 2024).

Selain itu, tekanan waktu untuk segera menyelesaikan dokumen juga mengganggu konsentrasi dan menurunkan akurasi kerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pembagian tugas serta penambahan tenaga kerja atau implementasi sistem pendukung otomatisasi agar beban kerja dapat lebih merata dan proses kerja menjadi lebih efisien. Hal ini ditegaskan pula oleh informan A-2 sebagai *Head of Import Division PT Apparel One Indonesia* yang menyampaikan:

“Kalau kerjaan lagi banyak dan harus cepat selesai, staf sering kejar-kejaran waktu. Itu bikin fokus mereka kurang, akhirnya jadi rawan salah input. Solusinya menurut saya perlu ditinjau ulang pembagian tugasnya, bahkan kalau bisa ada tambahan orang atau support dari sistem otomatis, supaya proses lebih rapi dan nggak bikin overwork.” (Wawancara 25 November 2024).

Penjelasan dukungan dari Informan A-1 (*Supervisor Impor*) mengenai tekanan waktu dan kebutuhan evaluasi sistem kerja, sebagai berikut:

“Kadang kita dikejar-kejar waktu buat submit dokumen, apalagi kalau barang udah deket pelabuhan. Tekanan itu bikin kita harus kerja cepat, tapi risikonya ya kadang jadi kurang teliti. Kalau bisa sih ada tambahan orang atau sistem yang bantu otomatisasi input, biar kerjaan lebih ringan dan gak semua ditanggung satu orang.” (Wawancara 25 November 2024).

2. Kurangnya Standard Operating Procedure (SOP) yang Terperinci

Salah satu kendala internal yang turut memengaruhi efektivitas proses penyusunan dan penyampaian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) di PT Apparel One Indonesia adalah belum tersusunnya *Standard Operating Procedure (SOP)* yang terperinci dan dapat dijadikan acuan baku oleh seluruh tim. Meskipun perusahaan telah memiliki pedoman umum dalam pelaksanaan kegiatan impor, namun SOP tersebut belum mengatur secara rinci langkah-langkah teknis, alur kerja antar bagian yang terlibat. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai *Supervisor Divisi Export Import* PT Apparel One Indonesia:

“Memang kami belum memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang benar-benar rinci dan bisa dijadikan acuan oleh semua tim. Saat ini, masih banyak proses yang dilakukan berdasarkan pengalaman masing-masing staf, jadi kalau ada staf baru atau ada kendala tertentu, seringkali mereka bingung harus mulai dari mana atau mengikuti alur yang mana. Harusnya ada SOP yang menjelaskan secara teknis, siapa yang mengerjakan apa, alurnya bagaimana, dan apa saja dokumen pendukung yang perlu disiapkan. Dengan adanya SOP, menurut saya, kerja tim akan lebih efisien dan bisa meminimalisir kesalahan penginputan data maupun keterlambatan pengajuan dokumen ke Bea Cukai.” (Wawancara 25 November 2024).

Hal tersebut diperjelas berdasarkan pernyataan Informan A-2 (*Head of Import Division*):

“Sebenarnya kita udah punya panduan umum soal proses impor, tapi belum ada SOP teknis yang jelas banget. Kadang staf masih bingung harus mulai dari mana atau bagian mana yang harus handle dokumen tertentu. Kalau SOP-nya lebih rinci dan dibuat bareng-bareng antar departemen, prosesnya pasti bisa lebih rapi dan nggak tumpang tindih.” (Wawancara 25 November 2024).

Akibat dari ketidakjelasan SOP ini, setiap staff cenderung memiliki interpretasi dan cara kerja yang berbeda-beda dalam menangani dokumen impor, khususnya dalam pembuatan dan pengisian PIB. Tidak adanya panduan yang baku juga menyebabkan kesulitan dalam proses pelatihan karyawan baru, serta menurunkan akurasi dan konsistensi pekerjaan. Padahal, dokumen PIB memiliki keterkaitan erat dengan proses pengeluaran barang, sehingga kesalahan kecil sekalipun dapat berdampak pada hambatan dalam pengeluaran barang dari pelabuhan. Oleh karena itu, penyusunan SOP yang detail dan disosialisasikan secara menyeluruh menjadi hal krusial dalam mendukung optimalisasi proses impor di perusahaan.

4.2.2.2 Kendala Eksternal

1. Ketidaktepatan waktu pengiriman barang impor

Berdasarkan hasil wawancara, waktu pengiriman barang impor berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pengeluaran barang di PT Apparel One Indonesia. Keterlambatan kedatangan barang, keterbatasan ruang penyimpanan di kawasan pabean menyebabkan gangguan dalam penjadwalan administrasi dokumen dan proses pengeluaran barang. Ketika volume barang impor meningkat terutama pada masa *peak season* gudang pelabuhan seperti Tempat Penimbunan

Sementara (TPS) sering mengalami kepadatan. Hal ini menyebabkan barang tertahan lebih lama dari yang seharusnya, meskipun proses dokumen seperti PIB telah selesai diproses dan diverifikasi. Kemudian, ditegaskan oleh informan A-3 sebagai Koordinator Lapangan Bea Cukai sebagai berikut:

“Kalau barang datangnya nggak sesuai jadwal, apalagi pas peak season, itu bisa ganggu semua alur. TPS bisa penuh, jadi barang nggak bisa langsung dikeluarkan meskipun dokumen udah lengkap. Kami juga harus atur lagi prioritas pengecekan dan pengeluaran barang berdasarkan kapasitas gudang. Kalau sudah begini, ya otomatis pengeluaran barang jadi molor, dan imbasnya ke proses produksi kami.” (Wawancara 25 November 2024).

Informan A-1 juga memperjelas dampak keterlambatan pengiriman barang dan kapasitas TPS terhadap proses pengeluaran barang impor:

“Kalau barang dari luar negeri datangnya gak sesuai jadwal, itu langsung berpengaruh ke proses di internal kita. Apalagi kalau TPS lagi penuh, barang jadi gak bisa langsung dikeluarkan meskipun dokumen udah selesai semua. Ini bikin distribusi ke gudang internal jadi molor dan akhirnya ganggu ke produksi juga.” (Wawancara 25 November 2024).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), peningkatan volume impor yang tidak diimbangi dengan perluasan infrastruktur pelabuhan dapat menyebabkan keterlambatan distribusi barang ke pabrik atau gudang tujuan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pengiriman yang tidak tepat atau tidak terintegrasi dengan kesiapan operasional dapat menyebabkan terjadinya penumpukan barang, memperpanjang durasi pengeluaran, serta meningkatkan biaya-biaya tambahan seperti *demurrage* dan *storage fee*. Selain itu, keterlambatan pengeluaran berdampak pada molornya jadwal produksi dan distribusi barang, sehingga menimbulkan inefisiensi dalam keseluruhan rantai pasok. Hal tersebut sesuai dengan informan A-1 meliputi:

“Iya betul, kalau barang impor datang tapi gak langsung bisa kita keluarin karena pelabuhan penuh atau gudang belum ready, itu bisa numpuk. Ujung-ujungnya kita kena tambahan biaya kayak *storage* sama *demurrage*, dan itu ngaruh ke jadwal produksi karena bahan baku telat masuk ke pabrik.” (Wawancara 25 November 2024).

Informan A-2 (*Head of Import Division* PT Apparel One Indonesia) juga mendukung penjelasan tersebut:

“Ketika barang datang bersamaan dalam jumlah besar tapi pelabuhan belum siap, ya pasti terjadi penumpukan. Akhirnya proses pengeluaran motor, produksi juga ikut terganggu, dan kami harus mengeluarkan biaya tambahan seperti *storage* atau *demurrage* yang sebenarnya bisa dihindari.” (Wawancara 25 November 2024).

Dalam konteks PT Apparel One Indonesia, keterbatasan ruang di pelabuhan Tanjung Emas sebagai pelabuhan utama di Semarang, dapat menyebabkan aliran barang tidak lancar dan memengaruhi timeline produksi. Menurut Kementerian Perhubungan (2022), optimalisasi logistik nasional sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan efisiensi pelabuhan, sehingga dibutuhkan kerja sama antara operator pelabuhan dan pelaku industri untuk meningkatkan manajemen ruang dan arus logistik.

2. Hambatan Teknologi Sistem Kapabeenan

Salah satu tantangan signifikan yang dihadapi PT Apparel One Indonesia dalam proses pengeluaran barang impor adalah keterlambatan verifikasi dokumen oleh pihak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Berdasarkan hasil wawancara dengan tim impor, proses verifikasi ini sering kali memakan waktu lebih lama dari estimasi, terutama ketika dokumen masuk ke jalur merah. Selain itu, ketika terjadi penumpukan pengajuan PIB secara nasional atau gangguan sistem CEISA, waktu tunggu menjadi lebih panjang. Kondisi ini berdampak langsung pada keterlambatan pengeluaran barang dari kawasan pabean dan mengganggu *timeline*

produksi perusahaan. Informan juga menyampaikan bahwa ketidakpastian akibat lambatnya verifikasi ini membuat proses distribusi ke pelanggan menjadi tidak efisien dan menimbulkan risiko biaya tambahan. Informan A-3 (Koordinator Lapangan Bea Cukai) mendukung penjelasan tersebut:

“Kalau dokumen masuk jalur merah, proses verifikasi bisa makan waktu lebih lama karena harus ada pengecekan fisik dan dokumen tambahan. Apalagi kalau sistem CEISA lagi gangguan atau banyak pengajuan masuk bersamaan dari berbagai perusahaan, otomatis antre. Ini bikin pengeluaran barang jadi tertunda, dan kami paham itu sangat mengganggu jadwal produksi.” (Wawancara 25 November 2024).

Informan A-2 sebagai *Head Of Import Division* menambahkan sebagai berikut:

“Sistem CEISA (*Customs-Exim Information System and Automation*) yang digunakan sebagai platform utama pengelolaan dokumen ekspor-impor juga kerap mengalami kendala teknis. Beberapa kendala yang paling sering dialami adalah lambatnya akses sistem, gangguan saat proses input dokumen, serta *maintenance* yang tidak selalu diinformasikan secara jelas. Akibatnya, proses input PIB, validasi HS Code, hingga pelacakan status barang sering terhambat. Ketika sistem mengalami delay, kegiatan operasional tim impor praktis berhenti sementara, karena semua proses tergantung pada sistem CEISA yang terkoneksi langsung dengan portal Bea Cukai” (Wawancara 25 November 2024).

Diperjelas lagi dengan pernyataan informan A-1 selaku *Supervisor Export Import* sebagai berikut:

“Ketergantungan ini menjadi salah satu hambatan yang paling dirasakan di lapangan, apalagi ketika dokumen yang diajukan harus segera diproses karena menyangkut produksi dengan tenggat waktu ketat.” (Wawancara 25 November 2024).

Ketika sistem digital yang digunakan belum sepenuhnya stabil dan tidak responsif terhadap dinamika perdagangan internasional, perusahaan harus menyiapkan strategi mitigasi seperti menyediakan *buffer* waktu, melakukan

pengawasan lebih ketat terhadap kesesuaian dokumen, dan menjalin komunikasi intensif dengan pihak Bea Cukai. Berdasarkan wawancara dengan informan A-2 menyampaikan bahwa :

“Tim impor menyampaikan perlunya peningkatan koordinasi dan penyempurnaan sistem CEISA agar tidak hanya berfungsi sebagai alat input, tetapi juga mampu menjadi sistem yang tangguh, cepat, dan transparan untuk mendukung kelancaran proses kepabeanan. (Wawancara 25 November 2024).

Selain itu, beban kerja di pihak Bea Cukai juga turut memengaruhi durasi verifikasi dokumen. Ketika terjadi lonjakan permohonan atau keterbatasan sumber daya, proses pemeriksaan bisa lebih lama dari estimasi normal. Hal ini sesuai dengan pernyataan A-3 sebagai koordinator lapangan Bea Cukai sebagai berikut:

“Dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai akan langsung ditolak (reject), sehingga harus dilakukan perbaikan dan pengajuan ulang. Proses ini tentunya memakan waktu yang tidak sedikit karena verifikasi ulang hanya bisa dilakukan setelah dokumen dinyatakan lengkap oleh sistem. Dalam kondisi seperti ini, keterlambatan bukan hanya berasal dari sisi internal perusahaan, tetapi juga dari waktu tunggu sistem pemeriksaan Bea Cukai yang memiliki alur tersendiri.” (Wawancara, 25 November 2024).

Selain itu Informan A-3 sebagai Koordinator Lapangan Bea Cukai juga menyampaikan bahwa:

“Dalam beberapa kasus, meskipun koreksi dokumen telah dilakukan dengan cepat oleh tim internal, tetap saja pihak Bea Cukai membutuhkan waktu tambahan untuk memastikan bahwa seluruh data telah sesuai. Hal ini berdampak pada efisiensi pengeluaran barang, karena barang tidak dapat segera keluar dari tps dan harus menunggu proses verifikasi selesai sepenuhnya.” (Wawancara 25 November 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pengeluaran barang impor di PT Apparel One Indonesia disebabkan oleh kombinasi

faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup ketidaksesuaian input data pada dokumen PIB, ketidaktelitian staf, serta belum optimalnya implementasi SOP yang mengatur alur kerja. Selain itu, beban kerja yang tinggi tanpa panduan yang jelas menyebabkan kesalahan administratif yang berdampak langsung pada proses pengeluaran barang. Kurangnya koordinasi antar divisi juga memperparah hambatan yang terjadi, sehingga proses tidak berjalan secara efisien.

Sementara itu, faktor eksternal seperti gangguan sistem digital CEISA dan INSW, serta kepadatan di pelabuhan dan TPS pada masa *peak season*, turut memperlambat proses pengeluaran barang impor. Kondisi ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Hansen dan Mowen (2000), yang menyatakan bahwa kendala dalam suatu proses operasional dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal berasal dari dalam lingkungan organisasi itu sendiri, sedangkan kendala eksternal bersumber dari luar perusahaan, seperti gangguan sistem CEISA dan INSW, serta kepadatan di pelabuhan dan TPS. Dengan demikian, hambatan-hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kedua jenis kendala tersebut saling memengaruhi dan berkontribusi terhadap keterlambatan pengeluaran barang impor di PT Apparel One Indonesia Semarang.

4.3 Output Penelitian Terapan

Penelitian yang dihasilkan merupakan bentuk solusi dan rekomendasi yang disusun berdasarkan identifikasi berbagai kendala yang ditemukan mencakup keterbatasan kompetensi SDM dalam pengelolaan dokumen impor, ketidaksesuaian input data, serta kurangnya koordinasi antar divisi yang

berdampak pada keterlambatan proses administrasi. Dengan menggabungkan analisis dari jenis kendala tersebut, *output* penelitian terapan dirancang untuk memberikan rekomendasi yang komprehensif dan aplikatif, sehingga dapat meningkatkan optimalisasi proses dokumen PIB dalam meningkatkan efisiensi pengeluaran barang impor di PT Apparel One Indonesia secara menyeluruh. Sebagai respon terhadap kondisi tersebut, peneliti mengusulkan tiga bentuk solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan aktual perusahaan, sebagai berikut:

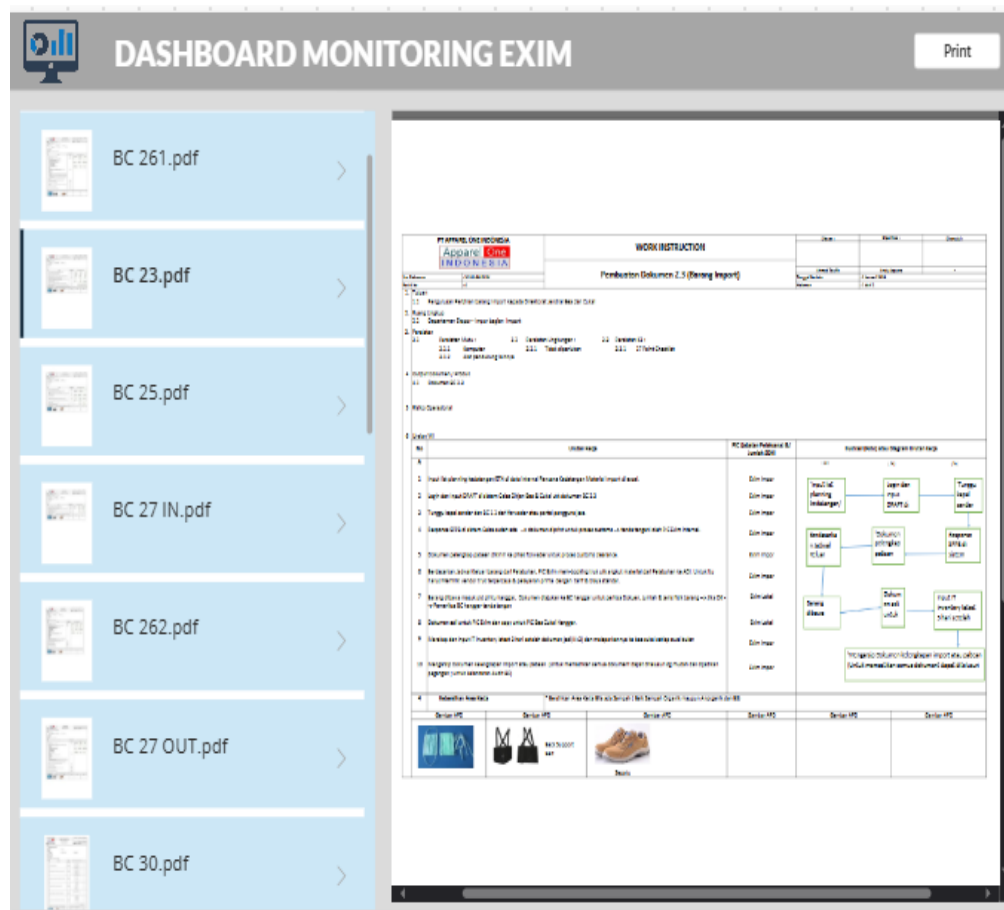
1. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Dokumen Impor.

SOP ini dirancang sebagai acuan standar dalam pengelolaan dokumen impor, mulai dari proses pengumpulan dokumen *shipping*, pembuatan dokumen *summary*, pengisian data PIB, hingga tahap verifikasi dan persetujuan dokumen sebelum diajukan melalui sistem CEISA. Berdasarkan temuan di lapangan, belum ada standar baku SOP menyebabkan perbedaan pemahaman dan perlakuan antar divisi, yang berdampak pada keterlambatan proses pengeluaran barang. SOP ini diharapkan dapat mengharmonisasikan proses kerja lintas divisi dan menjadi panduan operasional yang seragam. Implementasi strategi ini diharapkan dapat mengurangi miskomunikasi internal dan meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen secara keseluruhan.

2. Instruksi Alur Kerja (*Workflow Instruction*) untuk Verifikasi dan Pemrosesan Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

Sebagai pendukung implementasi SOP, disusunlah instruksi alur kerja (*workflow instruction*) yang menggambarkan secara visual proses tahapan

yang harus dilalui oleh dokumen PIB, baik sebelum maupun sesudah diajukan ke sistem CEISA. Alur kerja ini bertujuan untuk memperjelas jalannya proses, mengurangi potensi terjadinya hambatan seperti keterlambatan akibat revisi dokumen, serta memastikan koordinasi yang sinkron antar divisi. Dengan adanya *workflow* yang jelas, masing-masing pihak dapat memahami peran dan waktu penyelesaian tugasnya secara akurat. Strategi ini diharapkan dapat mengurangi *bottleneck* administratif dan meningkatkan efisiensi dalam proses verifikasi serta memperlancar proses penjaluran oleh Bea Cukai.



Gambar 4.9 *Workflow Instruction*
Sumber : Data Perusahaan diolah, 2025.

PT APPAREL ONE INDONESIA		WORK INSTRUCTION		Dibuat :	Diperiksa :	Disetujui :
Apparel One INDONESIA		Pembuatan Dokumen 2.3 (Barang Import)				
				Ahmad Taufik	Andy Saputra	-
No. Dokumen : WI.01-08-EXIM		Tanggal Berlaku : 1 Januari 2024				
Revisi ke : 0		Halaman : 1 dari 1				
1	Tujuan					
2	1.1 Pengurusan Perijinan barang import kepada Direktorat Jendral Bea dan Cukai					
3	Ruang Lingkup					
4	2.1 Departemen Ekspor – Import bagian Import					
5	Peralatan					
6	3.1 Peralatan Mutu					
7	3.1.1 Komputer					
8	3.1.2 Alat pendukung lainnya					
9	Output Dokumen / Produk					
10	4.1 Dokumen BC 2.3					
11	Risiko Operasional					
12	Uraian VVI					
No		Standar Operasional Prosedur (SOP)		PIC (jabatan Pelaksana) &/ Jumlah SDM		Ilustrasi (Foto) atau Diagram Urutan kerja
1		Input list planning kedatangan/ETA di data internal Rencana Kedatangan Material Import di excel.		Exim Impor		(1a) Input list planning kedatangan/ (1b) Login dan Input DRAFT di (1c) Tunggu kapal sandar Berdasarkan jadwal Keluar Dokumen pelengkap pabean Response SPPB di sistem Barang dibawa Dokum en asli untuk Input IT Inventory latest 3 hari setelah Mengarsip Dokumen kelengkapan import atau pabean (Untuk memastikan semua dokumen dapat ditelusuri)
2		Login dan Input DRAFT di sistem Ceisa Ditjen Bea & Cukai utk dokumen BC 2.3		Exim Impor		
3		Tunggu kapal sandar dan BC 1.1 dari forwarder atau portal pengguna jasa.		Exim Impor		
4		Response SPPB di sistem Ceisa sudah ada --> dokumen diprint untuk proses customs --> tanda tangani oleh PIC Exim internal.		Exim Impor		
5		Dokumen pelengkap pabean dikirim ke pihak forwarder untuk proses customs clearance.		Exim Impor		
6		Berdasarkan Jadwal Keluar barang dari Pelabuhan, PIC Exim mem-booking truk utk angkut material dari Pelabuhan ke AOI. Untuk itu harus Memiliki vendor truk terpercaya & pelayanan prima dengan tarif & biaya standar.		Exim Impor		
7		Barang dibawa masuk s/d pintu hanggar, Dokumen diajukan ke BC hanggar untuk periksa Dokuen, jumlah & jenis fisik barang --> Jika OK --> Pemeriksa BC hanggar tanda tangan		Exim Impor		
8		Dokumen asli untuk PIC Exim dan copy untuk PIC Bea Cukai Hanggar.		Exim Impor		
9		Merekap dan Input IT Inventory latest 3 hari setelah dokumen jadi(H+3) dan melaporkannya ke bea cukai setiap awal bulan		Exim Impor		
10		Mengarsip Dokumen kelengkapan import atau pabean (Untuk memastikan semua dokument dapat ditelusuri dg mudah dan dijadikan pegangan ; untuk kelancaran Audit BC)		Exim Impor		
Kebersihan Area Kerja		*Bersihkan Area Kerja Bila ada Sampah (Baik Sampah Organik maupun Anorganik)				
Gambar APD		Gambar APD		Gambar APD		Gambar APD
		 Back Support Belt		 Sepatu		

Gambar 4.10 Standar Operasional Perusahaan (SOP)

Sumber : Data Perusahaan diolah, 2025

3. Rancangan Sistem Digitalisasi Monitoring Berbasis Dashboard

Sebagai bentuk inovasi penguatan sistem pengawasan dokumen impor, penelitian ini juga menghasilkan rancangan *dashboard* berbasis digital menggunakan *spreadsheet* otomatisasi atau platform *business intelligence* sederhana seperti Power BI dan Power Apps. Sistem ini memuat alur SOP dan *workflow* secara terintegrasi dan memberikan tampilan visual pengeluaran barang setiap bulan. Dashboard ini memungkinkan pemantauan dokumen impor secara *realtime* oleh seluruh tim terkait, sehingga mendukung kolaborasi lintas fungsi dan mengurangi potensi kesalahan akibat input manual. Dengan diterapkannya sistem ini, diharapkan dapat mengurangi *human error*, meningkatkan transparansi dan kecepatan pelacakan dokumen, serta mendukung efisiensi distribusi barang dalam rantai pasok perusahaan.



Gambar 4.11 *User Interface System*
Sumber : Data Perusahaan diolah, 2025.



DASHBOARD MONITORING IMPORT





DESCRIPTION

All

HS CODE	COMPANY CODE	HS CODE
60062200	60012609	60011000
60049000	60014873	
60049000	60014882	
60049000	60014885	
60049000	60014888	
60049000	60014897	60012100
60062200	60017204	
60062200	60017206	
60062200	60017209	
60062200	60018062	
60049000	60024818	60049000
60062300	60041667	
60062200	62557432	
60011000	62733214	
60011000	62733216	
60012100	62733223	60062200
60062300	62737614	
60063290	62746755	
60063290	70001197	
60062300	70001524	
60049000	70005795	60062300
60049000	70005871	
2161806750		

60062400

Import Shipment

COUNTRY

All

ARMADA

☐ (Blank)
 ☐ Container 1X20' WHSU2064675

ETA PORT

☐ Monday, September 02, 2024
☐ Tuesday, September 03, 2024
☐ Monday, September 09, 2024
☐ Tuesday, September 10, 2024
☐ Wednesday, September 11, 2024
☐ Thursday, September 12, 2024
☐ Friday, September 13, 2024
☐ Sunday, September 15, 2024
☐ Monday, September 16, 2024
☐ Tuesday, September 17, 2024
☐ Wednesday, September 18, 2024
☐ Thursday, September 19, 2024
☐ Friday, September 20, 2024
☐ Saturday, September 21, 2024
☐ Sunday, September 22, 2024

ETD

☐ Sunday, September 01, 2024
☐ Monday, September 02, 2024
☐ Tuesday, September 03, 2024
☐ Wednesday, September 04, 2024
☐ Thursday, September 05, 2024
☐ Saturday, September 07, 2024
☐ Sunday, September 08, 2024
☐ Monday, September 09, 2024
☐ Tuesday, September 10, 2024
☐ Wednesday, September 11, 2024
☐ Thursday, September 12, 2024
☐ Friday, September 13, 2024
☐ Saturday, September 14, 2024
☐ Sunday, September 15, 2024
☐ Monday, September 16, 2024

Date :

2023-09-01

102350-240918-03

First INVOICE

WANHAI 331-0245

BR0237

C10761

C28353

EVER BASIS V.1103-0...

EVER BEING V.1101-0...

EVER BLESS 1104-05...

EVER BLINK 1102-066B

EVER CHAMP 0449-01...

EVER CONSIST 0451-...

EVER COPE 0390-0915

EVER OASIS 0388-0455

EVER OASIS 0392-0466

Gambar 4.13 *Dashboard Import Shipment*

Sumber : Data Perusahaan diolah, 2025.

Dashboard monitoring ini dirancang untuk membantu pengguna, khususnya tim *import*, dalam memantau seluruh proses pengelolaan dokumen impor secara mudah dan efisien. Saat dashboard dibuka, pengguna akan diarahkan ke tampilan awal dengan tombol Start. Setelah diklik, sistem menampilkan visual utama yang berisi rangkuman kegiatan divisi import, termasuk penginputan data dokumen seperti deskripsi barang. Ketika deskripsi barang dimasukkan, sistem akan secara otomatis memunculkan HS Code yang sesuai, sehingga pengguna tidak perlu lagi mencarinya secara manual melalui sistem INSW. Hal ini sangat membantu dalam mengurangi kesalahan input serta mempercepat proses pencatatan data.

Selanjutnya, pengguna dapat melihat visualisasi proses import yang tercatat berdasarkan bulan hingga tahun, mulai dari status dokumen PIB, *invoice*, dan SPPB, hingga pelacakan armada berdasarkan jenis kontainer. Sistem juga menyediakan informasi penting seperti total *invoice*, status ETA dan ETD barang, serta *company code* dari masing-masing pengiriman. Semua informasi ini disajikan dalam satu tampilan dashboard yang mudah dipahami, bahkan oleh pengguna yang belum familiar dengan sistem data digital. Dengan menggunakan dashboard ini, koordinasi antar tim menjadi lebih lancar, pelacakan dokumen lebih cepat, dan pekerjaan lebih terstruktur.