

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan

PT Samudera Perdana Selaras Semarang beralamat di Jl. Madukoro Raya Ruko Semarang Indah Blok D-XI 2A-B, Tawangmas, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah. Perusahaan ini bergerak di sektor logistik yang menawarkan berbagai layanan diantaranya, *customs clearance*, keagenan kapal, manajemen gudang, transportasi darat dan laut, ekspor-impor, penyewaan alat berat, serta pariwisata dengan tujuan melayani kebutuhan umum sekaligus meraih keuntungan.



Gambar 4.1 Kantor PT Samudera Perdana Selaras Semarang

Sumber : PT. Samudera Perdana Selaras Semarang, 2025

4.1.2. Sejarah PT Samudera Perdana Selaras Semarang

PT Samudera Perdana Selaras didirikan pada 23 Agustus 2004 oleh H. Rory Ryanto sebagai perusahaan yang bergerak di bidang transportasi dan pelayaran (*Integrated Global Logistic*). Perusahaan memiliki berbagai layanan seperti pengangkutan barang dengan kapal, keagenan lokal dan internasional, serta pengelolaan logistik

Seiring dengan perkembangan bisnis, perusahaan melakukan restrukturisasi dan membentuk grup usaha yang mencakup kepemilikan kapal, keagenan kapal, ekspedisi muatan kapal laut (EMKL), *forwarding*, bongkar muat, alat berat, transportasi multimoda, *trucking*, jembatan timbang, gudang, dan layanan *tour* serta travel.

PT Samudera Perdana Selaras kini memiliki cabang di berbagai kota diantaranya, Surabaya, Banjarmasin, Pontianak, Batang, Lampung, Kupang, dan lain sebagainya. Perusahaan juga memiliki beberapa divisi utama yaitu, Divisi Logistik, Divisi EMKL, dan Divisi *Maintenance*, yang mendukung operasional bisnisnya dalam menyediakan layanan logistik terpadu dari hulu ke hilir.

4.1.3. Logo PT Samudera Perdana Selaras Semarang

Gambar dibawah ini merupakan logo PT Samudera Perdanan Selaras Semarang:



Gambar 4.2 Logo PT Samudera Perdana Selaras Semarang

Sumber : PT Samudera Perdana Selaras Semarang, 2025

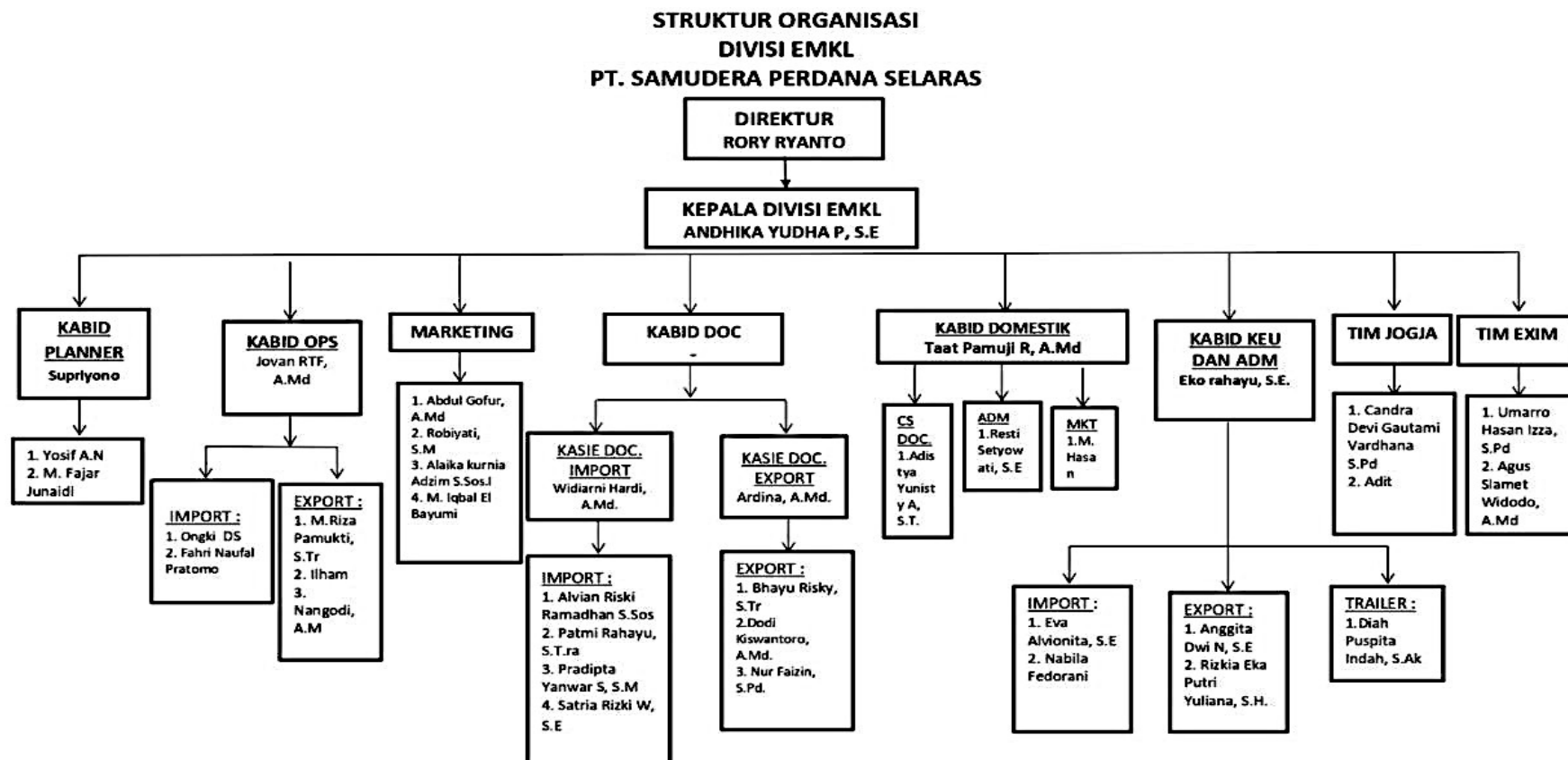
4.1.4. Visi dan Misi PT Samudera Perdana Selaras Semarang

PT Samudera Perdana Selaras Semarang memiliki visi “Meraih ridho Ilahi agar dapat menjadi manfaat” dan misi “Meningkatkan kemampuan agar menjadi yang terbaik”. Dalam menjalankan bisnisnya, perusahaan selalu berpegang pada nilai-nilai utama, yaitu memberikan

layanan berkualitas dan tepat waktu, menjalin kerja sama yang baik, memiliki jaringan bisnis yang luas, dan mengandalkan sumber daya yang kompeten.

4.1.5. Struktur Organisasi PT Samudera Perdana Selaras Semarang

Struktur organisasi Divisi EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang dipimpin oleh Kepala Divisi EMKL yang membawahi delapan bidang yaitu, *Planner*, Operasional, Marketing, Dokumen, Domestik, Keuangan & Administrasi, Tim Jogja, dan Tim Exim. Bidang Operasional terbagi menjadi dua bagian, yaitu operasional impor dan ekspor, begitu juga dengan bidang dokumen yang dibagi menjadi dokumen impor dan ekspor. Sementara itu, bidang domestik terdiri dari *customer service* & dokumen, marketing, dan administrasi. Sedangkan bidang keuangan & administrasi mencakup admin impor, admin ekspor, dan admin *trailer*. Untuk informasi lebih rinci, struktur organisasi Divisi EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang dapat dijelaskan dalam bagan berikut



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Divisi EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang

Sumber: PT Samudera Perdana Selaras, 2025

4.1.6. Tugas dan Fungsi EMKL PT Samudera Perdana Selaras

Semarang

1. Kepala Divisi Ekspedisi Muatatan Kapal Laut (EMKL)

Tugas dan wewenang:

- a. Menjalankan seluruh kebijakan, prosedur dan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan pusat.
- b. Mengkoordinasi dengan seluruh departemen di divisi EMKL dan mengendalikan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi.
- c. Mengontrol dan memonitor setiap departemen dalam pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan agar dapat berjalan dengan optimal.
- d. Mengoptimalkan fungsi dan peran dari setiap departemen agar tercapainya efisiensi dan efektivitas kerja organisasi.
- e. Mengadakan evaluasi atas implementasi strategi perusahaan serta membuat kebijakan-kebijakan yang tepat.

2. Kabid Operasional

Tugas dan wewenang:

- a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan operasional ekspor dan impor.
- b. Bertanggung jawab atas transportasi berupa truk untuk distribusi kontainer.
- c. Berkoordinasi dan berkomunikasi dengan *staff* operasional terkait pelaksanaan tugas di lapangan.
- d. Memastikan distribusi dari pelabuhan sampai ke gudang

berjalan dengan lancar.

3. *Planner*

Tugas dan wewenang:

- a. Bertanggung jawab terhadap transportasi berupa truk untuk distribusi kontainer.
- b. Bertanggung jawab terhadap *driver trailer*.
- c. Mengawasi dan mengontrol kelancaran transportasi truk kontainer.
- d. Mengurus keuangan terkait penggajian *driver trailer*.
- e. Transaksi pesangon untuk *driver trailer*
- f. Merekap dan transfer gaji *driver trailer*.

4. Operasional Impor

Tugas dan wewenang:

- a. Pengurusan DO (*Delivery Order*), membayarkan uang *repair* dan pembayaran kontainer yang rusak.
- b. Membayar *empty container*.
- c. Memeriksa SPJM (Surat Penetapan Jalur Merah).
- d. Pengurusan pengiriman barang secara *Less Than Container Load* (LCL).
- e. Mengurus perpanjangan *free time container*.
- f. Mengurus jaminan kontainer.
- g. Mengambil dokumen dari *customer*.
- h. Mengurus *custom clearance* Bea Cukai.

5. Oprasional Ekspor

Tugas dan wewenang:

- a. Memesan ukuran kontainer yang sesuai permintaan *customer*
- b. *Booking* kontainer dan *trucking*
- c. Koordinasi dengan supir *container* mengenai pengiriman barang
- d. Melakukan proses *stack, fiat, job order* sampai dengan kontainer masuk ke kapal
- e. Menyerahkan dokumen *invoive* ke *customer*.

6. *Marketing*

Tugas dan wewenang:

- a. Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah *customer*.
- b. Meningkatkan laba perusahaan dengan cara mencari dan mempertahankan *customer*.
- c. Melakukan evaluasi terhadap kepuasan *customer* dan memenuhi target.
- d. kepuasan *customer*.

7. Dokumen Impor

Tugas dan wewenang:

- a. Membuat draft dan *sending* PIB (Pemberitahuan Impor Barang).
- b. Pengecakan kelengkapan dokumen.
- c. Memastikan dokumen lengkap dan sesuai peraturan.

- d. Koordinasi dengan *customer*.
- e. Cek ETA (Estimasi Tiba) kapal.
- f. Pengurusan karantina hewan dan tumbuhan.
- g. Membuat dokumen BPOM.

8. Dokumen Ekspor

Tugas dan wewenang:

- a. Menerima dokumen dari shipper berupa SI (*Shipping Instruction*), *invoice*, *packing list*, DO (*Delivery Order*) dan V-Legal (bila diperlukan).
- b. Draft dan *sending* PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang).
- c. Koordinasi dengan operasinal untuk *booking* kontainer sesuai dengan DO dan melaporkan data kontainer dan armada ke *shipper*.
- d. Membuat barcode bongkar kontainer di TPKS.
- e. Membuat COO (*Certificate of Origin*) dan *sending* melalui DISPERINDAG.
- f. Membuat surat kuasa pengambilan B/L ke kantor pelayaran.
- g. Mengecek kelengkapan dokumen tiap *shipper* sebelum dilaksanakan pengiriman ke *shipper* atau *buyer*.

9. Keuangan

Tugas dan wewenang:

- a. Mengawasi, mengumpulkan informasi, dan menganalisis aliran kas maupun posisi kas perusahaan secara teratur untuk memastikan bahwa perusahaan berada dalam kondisi keuangan

yang stabil.

- b. Melakukan analisis keuangan dengan membandingkan kondisi pasar dan valas untuk mendapatkan analisis keuangan yang tepat.
- c. Mengkoordinasi pencatatan data keuangan serta proses keuangan lainnya.

10. Administrasi

Tugas dan wewenang:

- a. Membuat tagihan *customer* atas layanan jasa ekspor atau impor.
- b. Membuat realisasi laba/rugi atas tagihan *costumer*.
- c. *Input* data piutang di sistem GL (*General Ledger*) untuk *customer*.
- d. Arsip surat pengantar dan map dokumen pekerjaan.
- e. Menerima dan membuat tanda terima tagihan *vendor trucking* atau pihak ke-tiga.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Proses Penanganan Impor Kedelai Melalui Jasa EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang

Impor adalah kegiatan memasukkan barang dari luar negeri ke dalam negeri secara legal melalui proses kepabeanan. Impor dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri yang belum bisa dipenuhi oleh produksi lokal. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 Sebagai Kepala bagian Dokumen Impor:

“Impor adalah kegiatan memasukkan barang dari luar negeri ke dalam wilayah PT secara legal dan melalui proses

kepabeanan. Impor dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan dalam negeri yang masih belum tercukupi, seperti kedelai. Dalam konteks kerja sama dengan PT Gerbang Cahaya Utama, kami sebagai EMKL bertugas menangani seluruh proses impor dari penerimaan dokumen hingga barang diterima oleh importir.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Begitu juga dengan informan A-2 dan A-3, mereka mengatakan pendapat yang sama bahwa:

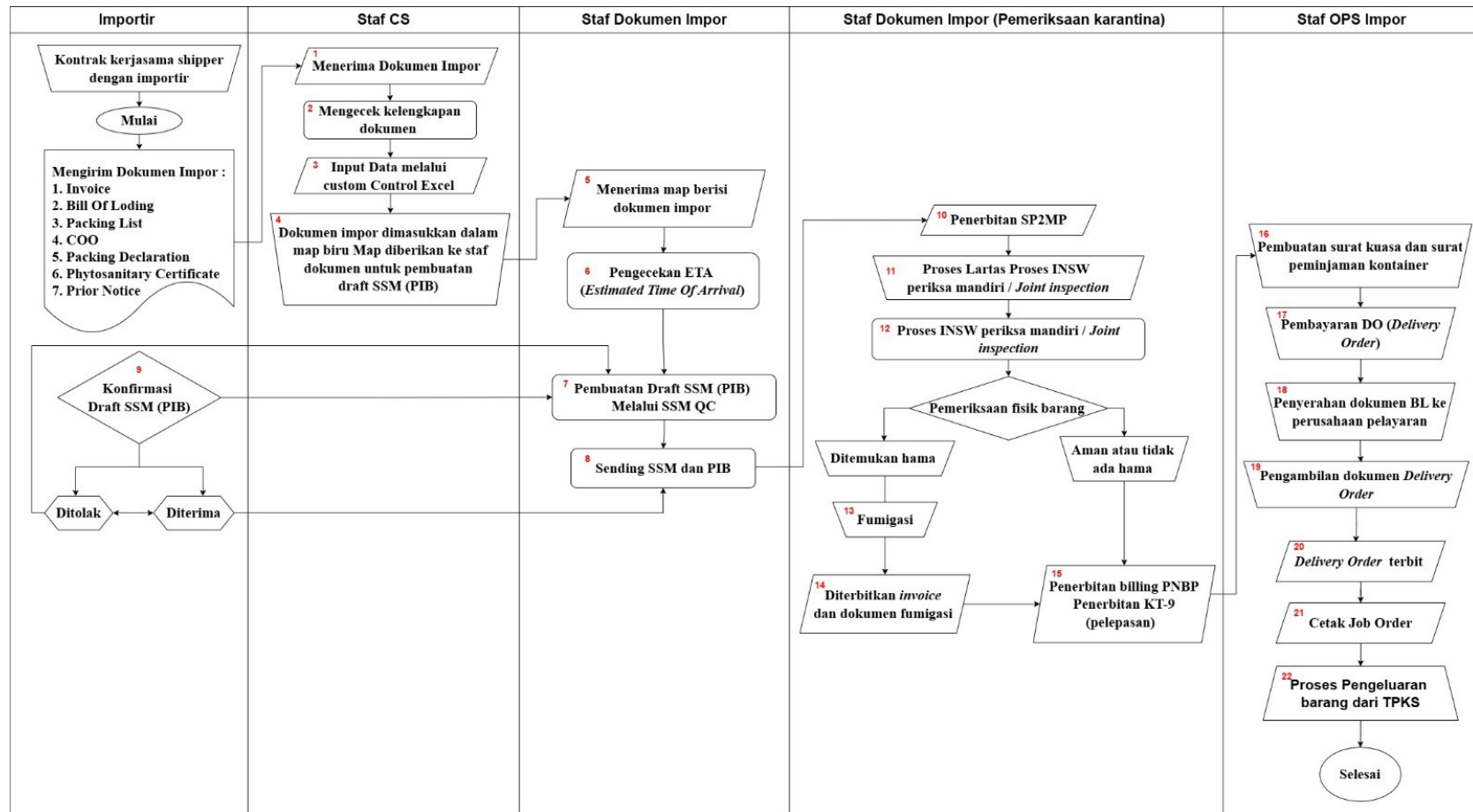
“Impor adalah kegiatan memasukkan barang dari luar negeri ke dalam negeri melalui proses yang diatur oleh peraturan pemerintah.” (Wawancara tanggal 28 November dan 2 Desember 2024)

Disimpulkan bahwa Impor adalah kegiatan memasukkan barang dari luar negeri ke dalam negeri secara legal dan sesuai peraturan yang berlaku, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri yang belum dapat dipenuhi oleh produksi lokal. Proses ini melibatkan perusahaan jasa EMKL yang bertugas mengurus kegiatan impor agar dapat berjalan lancar dan sesuai ketentuan.

Pada penelitian ini PT Samudera Perdana Selaras Sebagai Perusahaan EMKL yang menangani proses impor kedelai milik PT Gerbang Cahaya Utama. Kelancaran proses impor bergantung pada kepatuhan terhadap prosedur dan persyaratan, baik yang tercantum dalam kontrak penjualan maupun yang ditetapkan oleh peraturan negara asal dan tujuan. Oleh karena itu, diperlukan penanganan yang efektif dan efisien agar seluruh proses dapat berjalan tepat waktu dan meminimalkan hambatan. Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue (2019:8) dalam bukunya menjelaskan ciri penanganan yang efektif dan efisien memerlukan empat fungsi utama manajemen, Perencanaan

(*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (*Leading*), dan Pengendalian (*Controlling*).

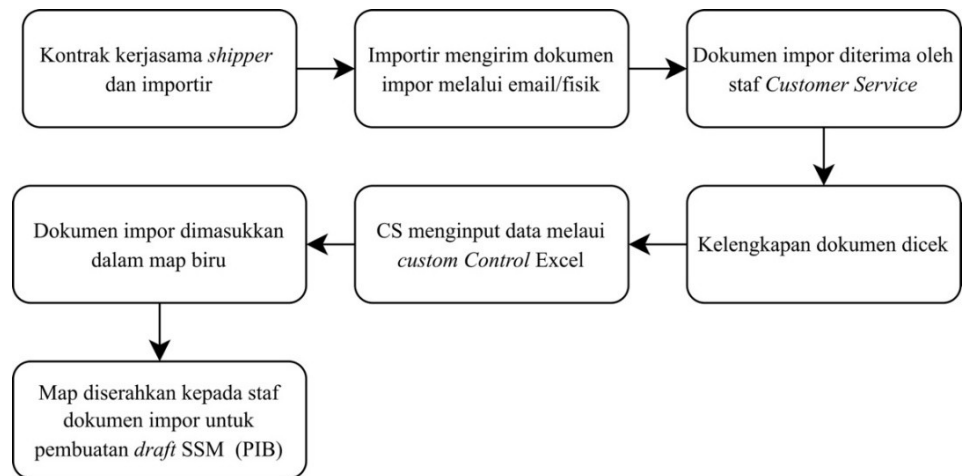
Penanganan impor komoditas kedelai di PT Samudera Perdana Selaras Semarang dilakukan melalui tahapan yang sistematis oleh berbagai bagian terkait, dengan tujuan akhir pengeluaran barang dari kawasan pabean. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, alur proses impor melalui jasa EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang dapat diuraikan sebagai berikut.



Gambar 4.4 Flowchart Proses Penanganan Impor Tumbuhan PT Samudera Perdana Selaras Semarang

Sumber: Hasil Temuan Penelitian, 2025

1. Penerimaan Dokumen impor



Gambar 4.5 Tahapan Penerimaan Dokumen Impor

Langkah awal dalam proses penanganan impor kedelai dimulai dengan penerimaan dokumen impor oleh *customer service* PT Samudera Perdana Selaras. Sebelum dokumen tersebut diterima, telah terjadi kesepakatan antara pihak pengirim barang (*shipper*). Kesepakatan tersebut dalam bentuk dokumen *Sales Contract*. Pernyataan ini sesuai dengan perkataan informan A-1, selaku kepala bagian dokumen impor:

“Peran EMKL dimulai setelah Sales Contract disepakati. Sales contract berupa kesepakatan importir dengan shipper atas harga dan lain sebagainya. Tahapan awal EMKL bagian impor yaitu bertugas menerima dokumen impor dari importir yang diterima customer service lalu dibuatkan draft oleh staf dokumen impor.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

PT Samudera Perdana Selaras Semarang memiliki dua cara dalam menerima dokumen impor, yaitu melalui pengiriman email dan penyerahan langsung ke kantor divisi EMKL. Jika dokumen dikirim melalui email, pihak importir biasanya akan mengonfirmasi pengirimannya kepada *customer service* atau melalui WhatsApp agar

dokumen tersebut segera dapat diproses. Pernyataan tersebut sesuai dengan perkataan informan A-1, selaku kepala bagian dokumen impor:

“Untuk penyerahan dokumen impor kami memiliki 2 cara, yaitu importir dapat mengirim dokumen impor melalui e-mail atau dikirim ke kantor divisi EMKL melalui ekspedisi. Ketika dokumen telah dikirim dari pihak importir akan mengkonfirmasi melalui whatsapp atau e-mail kami. Kalau lewat ekspedisi biasanya kami menunggu dokumen sampai di kantor baru dapat dilakukan proses custom control lalu pembuatan PIB.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Setelah dokumen impor diterima oleh *customer service*, langkah selanjutnya adalah melakukan pengecekan kelengkapan dokumen. Proses ini dilakukan dengan cara membuat daftar periksa (*checklist*) dalam format tabel yang beri rincian dokumen yang wajib dipenuhi untuk keperluan proses impor. Dokumen wajib yang diperlukan PT Gerbang Cahaya Utama sebagai importir kedelai ialah, *phytosanitary certificate*, *prior notice*, *certificate origin*, *bill of lading*, *invoice*, *packing list*, *packing declaration*, dan *insurance certificate*. Setelah dilakukan pengecekan, maka staf CS akan menginput data importir melalui *custom control excel*. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan A-1 sebagai kepala bagian dokumen impor:

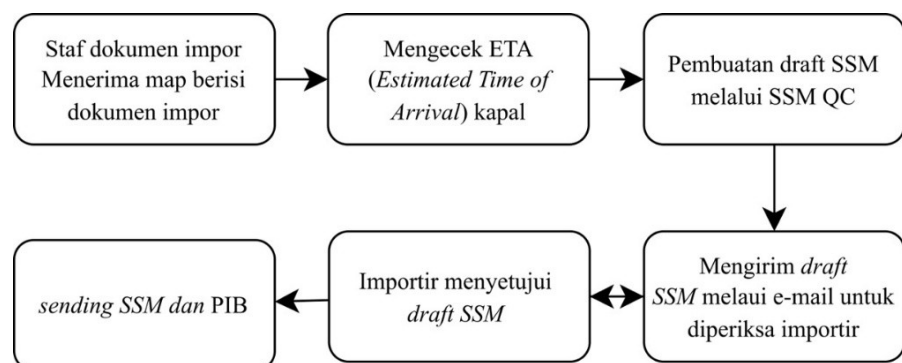
“Setelah dokumen impor diperiksa kelengkapannya dan input data importir melalui custom control oleh CS, maka selanjutnya dokumen tersebut diberikan ke staf dokumen impor untuk dibuatkan draft PIB dan input file dokumen impor yang diperlukan. Untuk impor kedelai milik PT GCU biasanya dokumen wajib itu Phytosanitary, Prior notice, Health Certificate, Fumigation Certificate, Bill of Lading, Invoice, dan packing list.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Tahap berikutnya, customer service akan memasukkan dokumen impor ke dalam map kertas berwarna biru, kemudian membuat *cover*

map yang memuat informasi penting seperti nama importir, jenis komoditas yang diimpor, perkiraan waktu tiba kapal (ETA), nomor *Bill of Lading* (BL), nomor pengajuan atau AJU (jika tersedia), nomor *Purchase Order* (PO), jenis LARTAS, dan jumlah kontainer. Proses ini bertujuan untuk mempermudah staf dokumen dalam memproses dokumen tersebut, sekaligus berfungsi sebagai arsip perusahaan. Selanjutnya, map berisi dokumen impor tersebut akan diserahkan kepada staf dokumen yang bertugas menyusun PIB (Pemberitahuan Impor Barang) untuk dibuatkan *draft* SSM. Proses ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan A-1 selaku kepala bagian dokumen impor:

“...Setelah itu CS membuat cover map yang berisi nama importir, barang yang diimpor, ETA kapal, jenis kontainer, nomor BL, nomor AJU (jika sudah ada), nomor PO, jenis LARTAS dan jumlah kontainer. Jika proses tersebut telah dilakukan, maka map tersebut diserahkan oleh staf dokumen impor (pembuatan PIB)”. (Wawancara tanggal 22 November 2024)

2. Pembuatan PIB (Pemberitahuan Impor Barang) dan *Sending*



Gambar 4.6 Tahapan Pembuatan Dokumen PIB

Tahap selanjutnya dalam proses penanganan impor kedelai adalah pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Setelah map yang berisi dokumen impor diterima oleh staf dokumen impor, maka

selanjutnya dilakukan pengecekan *Estimated Time of Arrival* (ETA) kapal yang mengangkut barang impor tersebut melalui website *track-trace*. Setelah dicek kepastian kedatangan kapal, H-3 atau H-4 diproses untuk dilakukan draft SSM dan PIB melalui sistem SSM QC. Pengajuan ini ditujukan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Badan Karantina. Proses ini sebagaimana dijelaskan oleh informan A-1 sebagai kepala bagian dokumen impor dalam pembuatan PIB:

“Tahapan pembuatan PIB dimulai dari terima map yang berisi dokumen impor dari CS, selanjutnya staf dokumen impor melakukan pengecekan ETA kapal yang biasanya dapat dicek melalui website track-trace. Setelah mendapatkan kepastian ETA kapal, H-3 atau H-4 staf dokumen melakukan draft dokumen SSM dan draft dokumen PIB karena SSM dan PIB menjadi satu. Pengajuan tersebut diajukan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan badan karantina” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

The screenshot shows a web application interface for PT Samudera Perdana Selaras Semarang. The top navigation bar includes icons for 'Pemberitahuan', 'Transportasi', 'Dokumen', 'Komoditi', and 'Layanan'. The main section is titled 'Data Pemberitahuan' and contains a form with the following fields:

- Nomor Pengajuan:** 202200A173520250318000406
- Tanggal Pengajuan:** 18-03-2025
- Nomor Pendaftaran:** 024086
- Tanggal Pendaftaran:** 06-04-2025 09:52:31
- Kantor Pabean:** KPBB TPA TANJUNG ERAS
- SKEP Fasilitas:** SKEP Fasilitas
- Jenis PIB:** Biasa
- Jenis Impor:** UNTUK DIPAKAI
- Cara Pembayaran:** BIASA/TUNAI
- Transaksi:** Transaksi Pembelian Atau Cara Pi
- Kode Pembayaran:** -

At the bottom of the form are two buttons: 'Sebelumnya' and 'Selanjutnya'.

Gambar 4.7 Website Single Submission

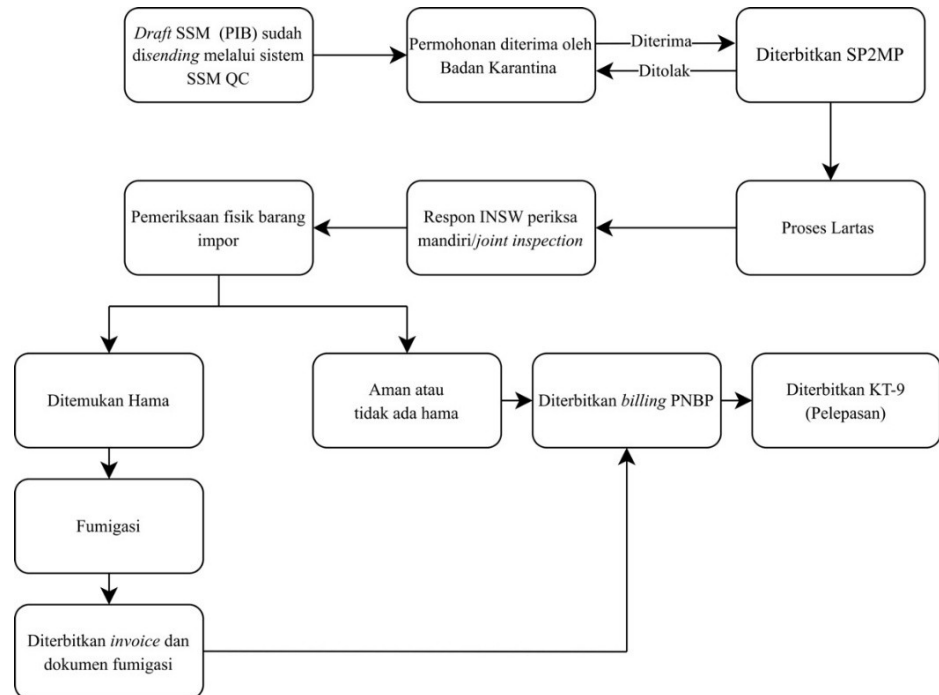
Sumber: PT Samudera Perdana Selaras Semarang, 2025

Dokumen yang wajib diinput dalam sistem SSM QC mencakup sejumlah dokumen penting yaitu, *invoice*, *packing list*, *packing declaration*, *bill of lading* (BL), *certificate of origin* (COO), *phytosanitary certificate*. Selain itu, data yang perlu diinput salah satu diantaranya ialah, data importir, data *shipper*, nomor kontainer, jenis kemasan, harga barang, nama kapal, jumlah kontainer dan lain sebagainya. Setelah seluruh data tersebut diinput dalam bentuk *draft* SSM dan PIB, selanjutnya *draft* tersebut dikirim kepada importir untuk dilakukan verifikasi dan pengecekan kesesuaian data. Apabila *draft* SSM dan PIB telah mendapatkan persetujuan dari pihak importir, maka proses selanjutnya dilakukan sending SSM dan PIB melalui sistem SSM QC. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh informan A-1 selaku kepala bagian dokumen impor (pembuatan PIB):

“Dokumen yang diinput untuk kelengkapan data PIB dan SSM diantaranya, *invoice*, *packing list*, BL, *Certificate of Origin* (COO), *phytosanitary certificate*, dan *packing declaration*. Setelah PIB dibuat dalam bentuk *draft*, lalu dikirim ke importir untuk dicek apakah ada yang perlu direrisi atau tidak. Jika sudah disetujui, proses selanjutnya ialah sending SSM dan PIB melalui SSM QC.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Langkah selanjutnya menunggu respon Penerimaan Karantina, lalu pihak operasional ke pendok karantia impor untuk melaksanakan kegiatan fisik dokumen.

3. Pemeriksaan Karantina Impor



Gambar 4.8 Tahapan Pemeriksaan Karantina Impor

Langkah selanjutnya dalam proses impor kedelai ialah pemeriksaan karantina impor oleh badan karantina, karena kedelai termasuk dalam komoditas yang terkena Lartas (Larangan dan Pembatasan) di Indonesia. Hal ini sesuai peraturan Menteri Keuangan No. 141/PMK.04/2020. Status Lartas pada suatu komoditas barang impor dapat dicek melalui www.insw.go.id dengan cara memasukkan HS Code pada barang impor. Melalui *website* tersebut dapat diketahui juga mengenai regulasi dan perizinan yang berkaitan dengan persyaratan impor barang. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan A-2 sebagai staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“kedelai termasuk komoditas yang terkena LARTAS karantina, jadi perlu melalui tahap karantina. Untuk mengecek barang tersebut terkena lartas atau tidak, dapat dicek pada HS Code barang melalui www.insw.go.id” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Setelah *draft* SSM dan PIB *disending* melalui sistem SSM QC, maka selanjutnya menunggu respon pengajuan diterima atau ditolak oleh badan karantina. Apabila pengajuan diterima proses selanjutnya ialah pengajuan pemeriksaan fisik dokumen ke balai karantina pertanian untuk mendapatkan respon SP2MP. Akan tetapi jika pengajuan ditolak, maka kembali ke proses *draft* SSM dan PIB untuk perbaikan data. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-2 selaku staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“Setelah draft SSM dan PIB disending oleh staf dokumen impor (pembuatan PIB), tinggal menunggu respon diterima atau ditolak oleh badan karantina. Jika ditolak maka perlu perbaikan pada draft SSM dan PIB, jika diterima maka staf operasional impor ke pendok karantina untuk melakukan pemeriksaan fisik dokumen.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Tahap selanjutnya ialah Balai Karantina Pertanian *realease* SP2MP (Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa), jika dokumen fisik dengan dokumen yang telah diinput melalui sistem SSM QC sesuai. SP2MP berfungsi sebagai dokumen yang menjelaskan jenis penjaluran barang impor. Hal ini juga dijelaskan oleh informan A-2 selaku staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“....Setelah itu terbitlah SP2MP yang berfungsi untuk pemindahan kontainer sesuai jenis jalur yang telah ditentukan apakah hijau, kuning, atau merah.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Pemeriksaan fisik karantina terhadap barang impor dilakukan berdasarkan jalur pemeriksaan yang telah ditetapkan, dimana jalur tersebut memiliki prosedur dan tingkat pemeriksaan yang berbeda sesuai dengan tingkat risikonya. Berikut jenis penjaluran barang impor:

1. Jalur Hijau

Jenis ini tidak memerlukan pemeriksaan fisik, namun hanya dilakukan pemeriksaan dokumen setelah penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Jika mendapatkan jalur ini, maka akan dilakukan pemeriksaan mandiri di BHKI (Badan Karantina Hewan dan Ikan).

2. Jalur Kuning

Jenis ini tidak dilakukan pemeriksaan fisik, tetapi tetap pemeriksaan dokumen sebelum penerbitan SPPB

3. Jalur Merah

Jenis ini diharuskan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan dokumen sebelum penerbitan SPPB. Pemeriksaan tersebut dilakukan bersama pihak karantina dan Bea Cukai.

Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh informan A-2 sebagai staf dokumen impor (pemeriksaan karantina:

“Untuk impor kedelai milik PT GCU biasanya jalur hijau yang dilakukan pemeriksaan secara mandiri di BHKIT. Sedangkan, jika jalur kuning dilakukan pemeriksaan fisik dan dokumen (belum pernah terjadi). Jika jalur merah pemeriksaan dilakukan secara joint inspection oleh Balai Karantina dan Bea Cukai.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Tahap selanjutnya ialah, pemeriksaan fisik pada barang impor. Dalam pemeriksaan fisik, kontainer dipastikan terlebih dahulu berada di CY pemeriksaan karantina (CY 6). Sebelum membuka kontainer, nomor kontainer harus disesuaikan dengan dokumen BL. Setelah dilakukan pencocokan dan dinyatakan sesuai, kontainer akan dibuka

oleh petugas TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) dengan persetujuan petugas karantina dan EMKL staf dokumen impor (perwakilan yang diberi kuasa atas importir). Kemudian, dilakukan pemeriksaan barang oleh pihak karantina untuk memastikan tidak ada serangga atau hama dan mengecek kemungkinan kerusakan pada barang dan kontainer. Setelah pemeriksaan selesai dan sampel diambil untuk uji lab, kontainer akan ditutup kembali dan diberi *seal* oleh PT SPS. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh informan A-2 sebagai staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“Tata cara pemeriksaan fisik karantina dimulai dari pemindahan kontainer ke CY 6 yang telah diperiksa kesesuaiannya pada nomor kontainer dengan dokumen BL. Setelah sesuai, kontainer dibuka bersama pihak karantina dan perwakilan dari staf dokumen impor yang diberi kuasa oleh importir. Selanjutnya pemeriksaan fisik barang oleh pihak karantina untuk dicek apakah ada hama/serangga, kerusakan barang, kondisi kontainer dan lain sebagainya. Setelah selesai pemeriksaan, kontainer ditutup dan diberi seal milik PT SPS.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

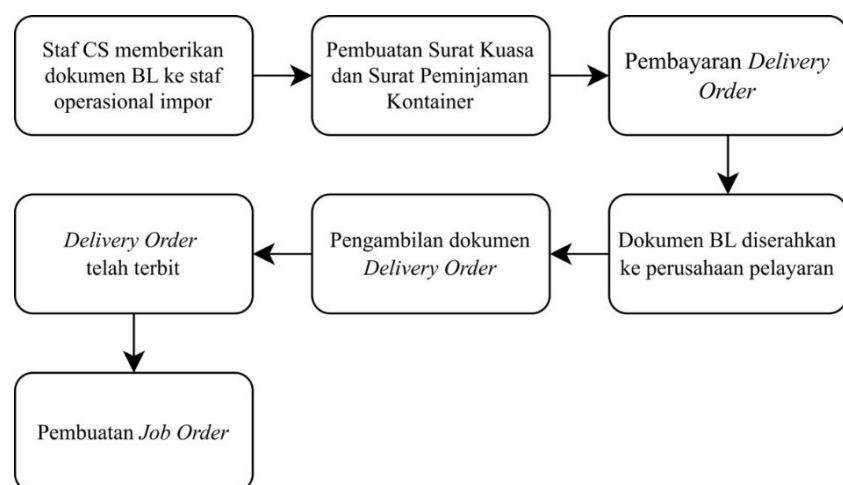
Setelah proses pemeriksaan fisik karantina pada barang impor selesai dilakukan, apabila barang impor dinyatakan ditemukan hama, maka perlu melalui proses fumigasi untuk pembasmian hama, lalu diterbitkan *invoice* atas tindakan fumigasi dan dokumen fumigasi. Akan tetapi, jika barang impor dinyatakan aman atau tidak ditemukan hama maupun serangga, maka lanjut ke proses billing PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) atas pemeriksaan karantina. Setelah billing dilakukan pembayaran dan menerima BPN (Bukti Penerimaan Negara), maka Balai Karantina menerbitkan dokumen KT-9 sebagai tanda

bahwa barang impor telah dilakukan pemeriksaan fisik karantina untuk dilepaskan. Pernyataan ini sesuai dengan yang dikatakan oleh informan

A-2 sebagai staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“Setelah hasil pemeriksaan karantina dinyatakan aman, maka terbit billing PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan selanjutnya diterbitkan KT-9 sebagai bukti bahwa barang impor telah dilakukan pemeriksaan fisik karantina untuk dilakukan pelepasan. Namun jika ditemukan hama atau serangga, maka fumigasi harus dilakukan terlebih dahulu dan perlu pembayaran billing atas tindakan fumigasi. Setelah itu diterbitkan dokumen fumigasi, setelah proses tersebut dilakukan baru bisa lanjut ke proses billing PNBP dan KT-9.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

4. Pengurusan DO (*Delivery Order*)



Gambar 4.9 Tahapan Pengurusan Delivery Order

Tahap berikutnya dalam penanganan impor kedelai yaitu pengurusan *Delivery Order* (DO). Pada tahap pengurusan Delivery Order (DO) pihak *shipper* perlu memiliki akun situs web perusahaan pelayaran yang digunakan sebagai moda transportasi barang impor. Akun tersebut diperlukan agar pihak pelayaran dapat melakukan release DO, yang selanjutnya dapat diakses oleh pihak EMKL untuk

keperluan pembayaran DO dan pembuatan job order. Setelah itu, Customer service akan menyerahkan dokumen *Bill of Lading* (BL) kepada staf operasional impor untuk dibuatkan surat kuasa dan surat peminjaman kontainer sebagai persyaratan pembayaran DO. Pernyataan tersebut sesuai dengan keterangan oleh informan A-3 sebagai staf operasional impor:

“Jadi sebelum SPPB bisa diterbitkan, kita harus menyelesaikan pembayaran DO terlebih dahulu. Prosesnya itu dimulai dari pihak shipper yang wajib punya akun di website pelayaran. Setelah itu, customer service akan memberikan BL ke bagian operasional impor untuk dibuatkan surat kuasa dan surat peminjaman kontainernya.” (Wawancara tanggal 2 Desember 2024)

Sebelum BL diserahkan ke perusahaan pelayaran atau diunggah melalui situs web pelayaran, perlu diketahui apabila BL berstatus *original*, dokumen diserahkan langsung ke perusahaan pelayaran, sedangkan BL dengan status *copy*, *surrender*, atau *telex* cukup diunggah melalui situs web pelayaran dalam bentuk *soft file*. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan A-3 sebagai staf operasional impor:

“....kalau BL nya itu original, biasanya langsung diserahkan ke pelayaran. Tapi kalau BL nya copy, surrender, atau telex cukup dalam bentuk soft file saja dan nanti tinggal diunggah ke website pelayaran. Tapi sebelum itu bisa dilakukan, bagian keuangan harus lebih dulu menyelesaikan pembayaran DO. Baru setelah dibayar, DO nya bisa direlease dan biasanya sudah terunggah juga di website TPKS EMKL.” (Wawancara tanggal 2 Desember 2024)

Setelah pembayaran selesai dan dokumen telah lengkap, maka staf operasional impor dapat mengambil DO di perusahaan pelayaran,

Dokumen yang diperlukan dalam proses ini meliputi BL, surat kuasa, surat peminjaman kontainer, dan surat *release* DO apabila BL berstatus *copy*. Setelah proses *release* selesai, dokumen DO akan terunggah di website TPKS EMKL dan digunakan sebagai dasar dalam pembuatan *job order*. Dokumen DO yang telah diperoleh menacmtumkan informasi mengenai lokasi depo pengambilan kontainer informasi ini menjadi acuan bagi staf operasional impor dalam melakukan pembayaran biaya empty container atau biaya pembersihan sebelum kontainer dikembalikan ke depo yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan penjelasan informan A-3 sebagai staf operasioanal impor:

“...Lalu, DO ini jadi salah satu syarat untuk bikin job order. Di dokumen DO itu juga ada keterangan tentang pengembalian kontainernya ke depo mana. Dari situ, kita lanjut ke pembayaran empty container sebelum akhirnya kontainer dikembalikan ke depo.” (Wawancara tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan uraian dan penjelesan dari hasil wawancara beberapa informan, dapat ditarik kesimpulan mengenai dokumen yang dibutuhkan dalam proses penanganan impor kedelai melalui jasa EMKL PT Samudera Perdna Selaras Semarang untuk mendukung kelancaran proses impor, diantaranya *Bill of Lading*, *Invoice*, *Packing List*, *Certificate of Origin*, *Packing Declaration*, *Phytosanitary Certificate*, *Prior Notice*, Tanda Terima Permohonan SSM QC, Pemberitahuan Impor Barang (PIB), Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa (SP2MP), Dokumen KT-9, *Billing* PNBPN, Bukti Penerimaan

Negara, Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), *Delivery Order*, dan *Job Order*.

4.2.2.1. Instansi yang Terkait dalam Penanganan Impor Kedelai

Dalam proses penanganan impor kedelai milik PT Gerbang Cahaya Utama melalui jasa EMKL PT Samudera Perdana Selaras berperan sebagai pihak yang membantu kelancaran proses tersebut. Namun untuk memastikan seluruh tahapan impor berjalan sesuai ketentuan dan regulasi, dibutuhkan keterlibatan berbagai instansi terkait yang memiliki peran dan kewenangan masing-masing. Berikut adalah daftar instansi yang terkait dalam penanganan impor kedelai beserta perannya:

Tabel 4.1 Instansi yang Terkait dalam Penanganan Impor Kedelai

No.	Instansi	Peran
1.	PT Gerbang Cahaya Utama	Perusahaan yang membeli dan mengimpor kedelai dari perusahaan eksportir Consolidated Grain and Barge Co
2.	Consolidated Grain and Barge Co	Perusahaan yang mengekspor atau menjual kedelai ke PT Gerbang Cahaya Utama
3.	PT Samudera Perdana Selaras	Perusahaan jasa EMKL yang ditunjuk oleh importir sebagai pihak ketiga dalam pengurusan pembuatan dokumen PIB hingga barang impor dikitim ke gudang importir
4.	Kantor Bea dan Cukai Semarang	Bea dan cukai berperan memastikan seluruh dokumen karantian lengkap dan sah. Bea dan cukai menahan pengeluaran barang sampai kedelai dinyatakan aman oleh instansi karantina pertanian, jika telah dinyatakan aman dan menyelesaikan pembayaran atas barang impor, maka bea dan cukai bertugas menerbitkan dokumen SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang)

5.	Balai Karantina Pertanian Semarang	Instansi ini bertugas melaksanakan pemeriksaan karantina barang impor dan menerbitkan dokumen KT-9 sebagai bukti bahwa kontainer telah memenuhi syarat untuk dikeluarkan dari area pemeriksaan karantina (<i>Container Yard 6</i>)
6.	TPKS Semarang	Instansi yang memiliki tugas untuk menyediakan fasilitas penumpukan kontainer setelah kontainer diturunkan dari kapal, sebagai tempat sementara sebelum dilakukan pemeriksaan terhadap barang impor
7.	ONE (<i>Ocean Network Express</i>)	ONE dipilih sebagai perusahaan pelayaran untuk mengangkut kedelai ke negara tujuan atas kesepakatan importir dengan eksportir
8.	CV. Mitra Indo Mandiri	Instansi ini bertugas melakukan fumigasi pada komoditas impor yang ditemukan hama atau serangga

4.2.2. Analisis Penyebab Permasalahan yang Timbul dalam Proses Penanganan Impor Kedelai Melalui Jasa EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang

Proses penanganan impor kedelai yang dilakukan oleh PT Gerbang Cahaya Utama melalui jasa EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang, ditemukan sejumlah permasalahan yang perlu segera ditangani untuk memastikan kelancaran proses tersebut. Menurut (Marhuni, 2018) permasalahan ini dapat berasal dari 2 (dua) faktor diantaranya:

1. Faktor Internal

Hal-hal yang berasal dari dalam organisasi dan mempengaruhi cara kerja manajemen, karyawan, dan budaya organisasi. Budaya organisasi ini mencerminkan nilai, kepercayaan, dan sikap yang

diyakini serta dijalankan oleh seluruh anggota organisasi.

2. Faktor Eksternal

Unsur-unsur diluar organisasi yang tidak dapat dikendalikan maupun diprediksi oleh manajer, namun tetap mempengaruhi pengambilan keputusan dalam organisasi.

Sedangkan, dari dua faktor permasalahan tersebut perlu dilakukan analisis prioritas permasalahan untuk menentukan fokus utama yang memerlukan penanganan secara strategis dan segera. Untuk itu, digunakan metode CARL (*Capability, Accessibility, Readiness, dan Leverage*) yaitu teknik analisis kualitatif yang berfungsi untuk menentukan urutan prioritas berdasarkan skor dari empat kriteria tersebut. Metode ini dipilih karena mampu menilai sejauh mana ketersediaan sumber daya (*Capability*), kemudahan pelaksanaan solusi (*Accessibility*), kesiapan tenaga kerja (*Readiness*), dan dampak penyelesaian masalah terhadap peningkatan kerja (*Leverage*). Dalam penelitian ini, metode CARL diterapkan hanya pada permasalahan internal, karena permasalahan internal berada dalam kendali perusahaan sehingga penyelesaian dapat dilaksanakan secara langsung dan cepat. Selain itu, fokus pada aspek internal dinilai penting, karena berkaitan erat dengan efesiensi, koordinasi kerja, dan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dalam menangani kegiatan impor, khususnya impor kedelai.

4.2.2.1. Faktor Permasalahan Internal yang Timbul dalam Proses

Penanganan Impor Kedelai

1. Dokumen *Reject*

Permasalahan pertama dalam tahapan penanganan impor kedelai berkaitan dengan *human error* yang dilakukan oleh staf dokumen impor (pembuatan PIB) PT Samudera Perdana Selaras Semarang. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1, dijelaskan bahwa dokumen *reject* ini disebabkan oleh *human error* yang masih sering salah dalam penginputan data. Dokumen *reject* berdampak langsung pada tertundanya proses impor karena dokumen tidak dapat diproses ke tahap selanjutnya sebelum dilakukan pembetulan.

Permasalahan ini muncul akibat data yang dimasukkan ke dalam sistem tidak sesuai atau tidak teliti. Beberapa kesalahan tersebut yang dilakukan oleh tenaga kerja bagian staf dokumen impor meliputi, kesalahan dalam pengisian data dokumen BL, nomor *invoice*, nomor dan ukuran kontainer, serta salah pengisian perizanan barang. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-1 sebagai staf dokumen impor:

“....Kesalahan input data pada sistem SSM yang mengakibatkan dokumen reject atau ditolak BC, sehingga perlu dilakukan perbaikan. Kesalahan ini diakibatkan human error oleh staf dokumen impor biasanya kurang teliti dalam penulisan. Yang sering ditemukan kesalahan yaitu dalam pengisian data dokumen BL, nomor *invoice*, nomor dan ukuran kontainer, serta salah pengisian perizanan barang yang terkena lartas”. (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Kesalahan tersebut menjadi faktor utama yang menyebabkan dokumen tidak dapat diproses lebih lanjut oleh bea cukai dan badan karantina (jika lartas karantina). Kondisi ini menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses administrasi impor, karena dokumen yang ditolak tidak bisa langsung masuk ke tahap selanjutnya hingga dokumen tersebut telah diperbaiki. Akibatnya, proses kerja menjadi terhambat dan proses penanganan impor mengalami penundaan yang berdampak pada efisiensi waktu. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan A-1 sebagai kepala bagian dokumen impor:

“Kalau dokumen mendapatkan respon penolakan atau reject, otomatis kami harus perbaiki dulu melalui ceisa atau laporan pengaduan ke ceisa care. Hal tersebut dapat menghambat proses permohonan impor karantina, karena proses perbaikan dokumen reject memerlukan kurang lebih 20 menit untuk dapat proses perbaikan dan diajukan kembali.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Berdasarkan hasil dari pernyataan informan di atas, menunjukkan bahwa kesalahan input data yang terlihat sederhana pada tahap awal dapat memberikan dampak menyeluruh pada proses impor khususnya impor kedelai. Hal tersebut dapat menghambat dalam hal waktu dan kelancaran operasional di lapangan.

2. Keterlambatan Pengiriman Barang

Permasalahan internal juga dapat ditemukan pada keterlambatan pengiriman barang dari pelabuhan ke gudang importir. Keterlambatan ini bukan hanya berdampak pada jadwal distribusi barang, tetapi juga dapat memperlambat keseluruhan rantai pasok dan aktivitas operasional perusahaan. Berdasarkan temuan di lapangan keterlambatan ini

disebabkan oleh beberapa faktor utama yaitu, ketersediaan truk trailer banyak yang rusak atau perbaikan, truk mendadak mengalami *trouble* pada saat proses pengiriman, dan adanya pembatasan slot dipelabuhan. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatan oleh informan A-3 sebagai staf operasional impor:

“biasanya hambatan dapat berupa kendala saat ketersediaan truk trailer banyak yang rusak atau perbaikan, truk mendadak mengalami *trouble* pada saat proses pengiriman, dan adanya pembatasan slot dipelabuhan.” (Wawancara tanggal 2 Desember 2024)

Selain itu, terdapat kendala terkait ketersediaan truk trailer dan mengalami kerusakan atau sedang dalam proses perbaikan, Hal ini umumnya disebabkan oleh meningkatnya jumlah impor yang tinggi berdampak pada tingginya permintaan terhadap armada truk. Sedangkan, armada truk yang mengalami kerusakan akibat usia operasional sudah tua serta frekuensi penggunaan tinggi. Pernyataan ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh informan A-3 sebagai staf operasional impor:

“Permintaan terhadap truk trailer meningkat saat volume impor tinggi, sementara ketersediaan truk tidak ada dan kadang masih ada truk yang sedang diperbaiki.” (Wawancara tanggal 2 Desember 2024)

Lebih lanjut, informan A-3 juga menyatakan bahwa selain kendala ketersediaan armada, pengiriman komoditas kedelai juga terhambat oleh sistem pengaturan slot waktu (*time slot system*), dimana setiap truk trailer hanya diperbolehkan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Informan A-3 menjelaskan sebagai berikut:

“....Nah Kalau adanya pembatasan slot dipelabuhan itu pihak 88ensi menerapkan sistem slot, ketika slot sudah full trailer otomatis tidak bisa masuk dijam tersebut. Itu juga menjadi kendala ketika pengiriman. Ibarat mau masuk gate TPKS jam dini hari 00.03 aja udah *full*. Otomatis trailer masuk dijam yang masih tersedia slot. Jika tersedianya jam besok paginya ya pengiriman akhirnya bisanya juga besok pagi. Jadi waktunya semakin siang pula datangnya begitu. Ini menjadi pembelajaran bahwa kami harus selalu mengecek secara *real time* agar pembagian slot.”
(Wawancara tanggal 2 Desember 2024)

Penerapan sistem slot ini bertujuan untuk mengatur kepadatan lalu lintas di dalam pelabuhan, namun dalam praktiknya kerap kali menimbulkan hambatan tersendiri bagi kelancaran proses pengiriman. Ketika slot waktu yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan, pengangkutan barang harus ditunda hingga jadwal berikutnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pengiriman kedelai ke gudang importir disebabkan oleh beberapa kondisi yang saling berkaitan, seperti terbastasnya armada truk akibat kerusakan, meningkatnya volume impor, dan pembatasan waktu masuk truk melalui sistem slot di pelabuhan. Permasalahan tersebut mengakibatkan pengiriman tidak berjalan lancar sesuai jadwal dan berdampak pada efisiensi distribusi barang.

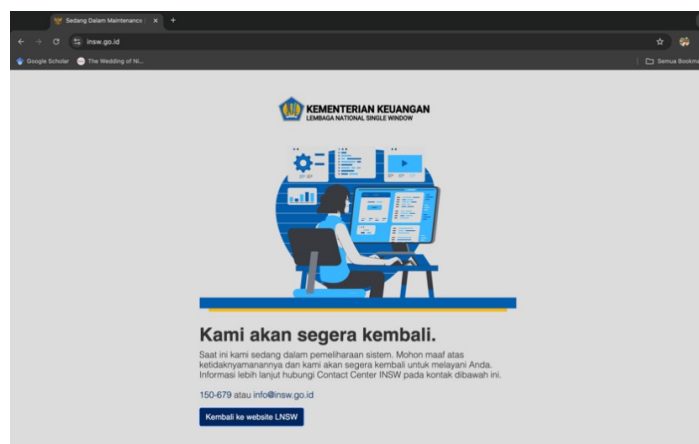
4.2.2.2. Faktor Permasalahan Eksternal yang Timbul dalam Proses

Penanganan Impor Kedelai

1. Sistem *Single Submission Quarantine Customs* (SSM QC) Error

Faktor permasalahan eksternal yang menjadi hambatan dalam proses penanganan impor kedelai adalah gangguan pada sistem *Single*

Submission Quarantine Customs (SSM QC) yang terintegrasi dalam Sistem Indonesia *National Single Window* (INSW). Sistem ini berfungsi sebagai media utama dalam proses perizinan dan pertukaran data antar instansi terkait, yakni Bea Cukai dan Karantina. Ketika Sistem mengalami eror atau tidak dapat diakses, maka proses input data dan verifikasi dokumen menjadi tertunda, yang secara langsung berdampak pada pengeluaran barang impor dari Kawasan pabean.



Gambar 4.10 Sistem SSM QC Error (Pemeliharaan Sistem)

Sumber: PT Samudera Perdana Selaras, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1, diketahui bahwa sistem SSM QC eror seringkali menjadi hambatan utama dalam proses impor. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 selaku kepala bagian dokumen impor bahwa:

“SSM QC ini terkadang tidak bisa diakses, apalagi saat jam-jam sibuk atau saat ada perbuan sistem atau pemeliharaan sistem. Akibatnya, pengajuan dokumen jadi terhambat dan kami harus menunggu hingga sistem pulih. Ini tentunya berdampak langsung pada terhambatnya penyelesaian proses impor.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan A-2 selaku staf dokumen impor (pemeriksaan karantina) yang menjelaskan bahwa:

“Jika sistem SSM QC down, kami juga tidak bisa mengakses data dari immpor untuk memproses pemeriksaan. Jadi semuanya ikut tertunda, ini membuat proses menjadi tidak efisien dan bisa menyebabkan penumpukan di pelabuhan.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa permasalahan teknis pada sistem digital seperti SSM QC menjadi salah satu faktor signifikan yang menghambat proses penanganan impor kedelai. Ketergantungan terhadap sistem elektronik yang belum sepenuhnya stabil menimbulkan risiko keterlambatan dan menghambat proses kelancaran impor.

2. Keterlambatan Dokumen

Faktor yang menghambat proses penanganan impor selanjutnya ialah keterlambatan pengiriman dokumen impor oleh importir. Keterlambatan dokumen menjadi salah satu hambatan dalam proses impor, khususnya dalam pengeluaran barang dari Kawasan pabean. Permasalahan ini disebabkan oleh keterlambatan eksportir dalam mengirim dokumen impor. Hal ini menyebabkan importir tidak dapat segera menyerahkan dokumen tersebut ke kantor EMKL PT Samudra Perdana Selaras Semarang. Selain itu, dapat terjadi ketika jasa ekspedisi yang digunakan mengalami keterlambatan dalam mengantarkan dokumen fisik ke kantor EMKL. Hal tersebut sesuai yang disampaikan oleh informan A-1 sebagai kepala bagian dokumen impor:

“Keterlambatan dokumen ada 2 kemungkinan. Pertama, bisa terlambat karena eksportirnya juga lambat dalam mengirim dokumen. Kedua, dokumen yang dari luar negeri biasanya dikirim lewat ekspedisi seperti DHL atau FedEx

mengalami kendala pengiriman. Padahal, kami sebagai staf dokumen tidak bisa memproses apa-apa kalau dokumennya belum lengkap.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Informan A-3 selaku staf operasional impor juga memberikan pandangannya terkait dampak keterlambatan dokumen impor bahwa:

“Dokumen original pernah baru datang diluar jam kerja kami, ini kadang menghambat pengurusan DO. Karena ada beberapa perusahaan pelayaran yang menetapkan jam batas pengambilan DO.” (Wawancara tanggal 2 Desember 2024)

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara dengan beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pengiriman dokumen impor menjadi hambatan dalam proses pengeluaran barang dari Kawasan pabean. Keterlambatan dokumen tidak hanya berasal dari satu pihak, melainkan dari hasil proses yang kurang terkoordinasi baik pihak eksportir, jasa ekspedisi dan importir.

3. Sistem TPKS *Error*

Permasalahan selanjutnya ialah sistem Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS) yang mengalami eror. Adanya sistem TPKS yang terintegrasi dengan sistem karantina terbaru bertujuan untuk menyelaraskan seluruh proses administratif dan teknis pengeluaran barang impor, khususnya yang memerlukan tindakan karantina. Namun ketika sistem tersebut mengalami gangguan atau eror, dapat mempengaruhi kapan pelaksanaan kegiatan bongkar barang di TPKS. Hal tersebut menjadi langkah awal untuk melaksanakan pemeriksaan. Karena ketika kontainer sudah *ready* di lapangan proses pemeriksaan karantina baru bisa dilaksanakan dan harus segera dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan A-2 selaku staf dokumen impor

(pemeriksaan karantina) bahwa:

“Jika sistem TPKS eror atau down itu berdampak pada proses pemindahan kontainer entah dari kapal ke CY karantina ataupun permohonan setelah ETA kapal itu berarti dipindah dari CY penumpukan ke CY karantina dan apabila kontainer sudah ready di CY karantina, itu harus segera diajukan pemeriksaan” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Dengan demikian, kesiapan kontainer di lapangan menjadi faktor penentu dalam pelaksanaan pemeriksaan fisik oleh petugas karantina. Jika kontainer sudah berada di CY karantina maka harus segera diajukan pemeriksaan agar kontainer dapat dengan pemeriksaan kontainer lain dan berdampak pada biaya penumpukan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan A-2 selaku staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“....harus segera diajukan pemeriksaan supaya kontainer tersebut untuk ganti pemeriksaan kontainer lain, berdampak pada biaya penumpukan, apabila biaya penumpukannya itu sedikit biasanya kontainer sudah *ready* dilapangan langsung diadakan pemeriksaan sehingga kontainer bisa langsung keluar.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara bahwa sistem TPKS eror tidak hanya berdampak pada satu bagian saja, melainkan mempengaruhi pemeriksaan karantina dan pengeluaran barang. Ketergantungan pada sistem memang membawa efisiensi, namun juga menuntut kestabilan dan dukungan teknis yang berkualitas agar tidak menghambat kegiatan operasional dilapangan.

4. Lamanya Proses Reposisi Kontainer

Permasalahan berikutnya ialah lamanya proses reposisi kontainer. Reposisi kontainer merupakan aktivitas pemindahan kontainer dari area penumpukan kontainer umum (*Container Yard/CY*) ke CY karantina untuk dilakukan proses pemeriksaan fisik karantina terhadap barang impor. Proses ini tidak dapat dilakukan secara otomatis, melainkan harus menunggu permohonan *Behandle* Karantina Impor (BHKI) disetujui terlebih dahulu oleh instansi terkait. Ketika proses ini mengalami keterlambatan, maka akan menghambat jalannya pemeriksaan fisik oleh petugas karantina tumbuhan. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan A-2 sebagai staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“Kami pernah mengalami situasi dimana kontainer sudah siap diperiksa, tapi tidak bisa langsung dipindahkan ke CY 6/CY Karantina karena permohonan BHKI belum keluar. Setelah itu kami juga perlu nunggu antre alat berat untuk reposisi kontainer. Kadang kontainer bisa sampai dua hari belum pindah, padahal jadwal pemeriksaan sudah ditetapkan.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara sistem dengan kondisi operasional di lapangan. Meskipun proses reposisi secara teknis terlihat sederhana, pelaksanaannya sangat bergantung pada kelancaran sistem perizinan dan ketersediaan alat berat dan kapasitas tenaga kerja di pelabuhan. Dampak dari keterlambatan tersebut tidak hanya berupa waktu yang lebih lama (*dwelling time*), tetapi juga berpotensi menimbulkan biaya tambahan inap kontainer di pelabuhan (*demurrage*) yang dibebani oleh importir.

Pernyataan ini sesuai yang disampaikan oleh informan A-2 selaku staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

*“lambatnya proses reposisi sangat berpengaruh pada kelancaran proses pemeriksaan karantina. Jika reposisi lambat, otomatis jadwal pemeriksaan fisik mundur. Barang jadi lama tertahan di CY dan biaya inapnya jalan terus.”
(Wawancara tanggal 28 November 2024)*

Berdasarkan temuan di lapangan dan hasil wawancara, lamanya proses reposisi kontainer menjadi salah satu kendala utama dalam pemeriksaan fisik karantina tumbuhan. Proses ini tergantung pada sistem perizinan BHKI dan kesiapan operasional di lapangan. Keterlambatan reposisi menyebabkan peningkatan waktu tunggu dan menimbulkan biaya inap tambahan, sehingga berdampak langsung pada efisiensi penanganan impor.

5. *Reach Stacker* atau *Rubber Tyred Gantry* Bermasalah

Permasalahan selanjutnya ialah *reach stacker* atau *rubber tyred gantry* bermasalah. Kedua alat tersebut memiliki persamaan fungsi, yakni sebagai alat berat untuk mengangkat ataupun menumpuk kontainer di *container yard*. Alat tersebut tentu berdampak langsung pada proses bongkar muat kontainer, terutama yang berkaitan dengan pemeriksaan fisik karantina tumbuhan. Jika *reach stacker* atau *rubber tyred gantry* (RTG) tidak dapat berfungsi, maka akan terjadi antrean dalam proses pemindahan kontainer. Akibatnya, kontainer yang seharusnya segera diperiksa oleh petugas karantina menjadi tertunda yang kemudian berdampak pada meningkatnya waktu tunggu atau *dwelling time* di pelabuhan dan berdampak juga terhadap kondisi fisik

komoditas yang diperiksa. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan A-2 sebagai staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“Kalau *reach stacker* atau RTG rusak atau tidak berfungsi, otomatis proses pemindahan kontainer ke tempat pemeriksaan fisik karantina jadi terhambat. Padahal pemeriksaan fisik butuh dilakukan segera, karena itu berkaitan dengan kualitas kedelai bisa menurun.”
(Wawancara tanggal 28 November 2024)

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara, permasalahan ini salah satu penghambat eksternal yang berada diluar kendali langsung oleh petugas karantina. Keterlambatan yang terjadi karena alat berat milik instansi pelabuhan atau operator terminal peti kemas yang tidak dapat difungsikan. Hal ini dapat berpengaruh pada proses pemeriksaan fisik karantina menjadi terhambat.

6. Faktor Cuaca

Permasalahan selanjutnya adalah, faktor cuaca yang menjadi penghambat dalam proses penanganan impor kedelai. Sebagai negara beriklim tropis, Indonesia memiliki dua musim utama yaitu, musim kemarau dan musim hujan. Musim hujan umumnya berlangsung anantara bulan Oktober hingga Maret dengan puncak curah hujan terjadi pada bulan Desember hingga Februari. Sementara itu, musim kemarau biasanya terjadi bulan April hingga September. Namun, dalam beberapa tahun terakhir pola musim di Indonesia semakin tidak menentu akibat perubahan iklim global. Ketika memasuki puncak musim hujan atau kondisi cuaca yang ekstrem seperti hujan lebat sering kali menyebabkan penundaan dalam proses bongkar muat kontainer untuk dilakukan pemeriksaan fisik karantina. Hal ini sesuai yang

disampaikan oleh informan A-2 selaku staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“Jika cuaca sedang hujan, pemeriksaan dari pihak karantina pasti ditunda. Apabila hujan, tidak memungkinkan dilakukan saat kondisi basah. Kalau kontainer dibuka bisa berisiko air masuk kedalam dan kedelai juga termasuk komoditas yang sensitif terkena hama, sehingga harus menunggu cuaca membaik.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Permasalahan ini menunjukkan bahwa perubahan cuaca yang tidak menentu menjadi hambatan yang tidak dapat dikendalikan oleh pihak instansi terkait maupun petugas karantina. Kegiatan pelabuhan sangat tergantung pada kondisi cuaca demi menjaga kualitas dan keamanan komoditas yang ditangani. Hal ini menyebabkan tertundanya pemeriksaan yang berdampak pada keterlambatan seluruh proses impor dan meningkatnya biaya *dwelling time* di pelabuhan.

7. Adanya Hama atau Serangga

Keberadaan hama atau serangga pada barang impor kedelai menjadi permasalahan yang dapat menghambat proses pengangan impor. Permasalahan ini umumnya disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya ialah lamanya waktu pengiriman dari negara asal ke Indonesia. Selama proses pengiriman, kontainer yang memuat kedelai dapat mengalami lembab akibat perubahan suhu dan sirkulasi udara yang tidak stabil, sehingga organisme pengganggu dapat berkembang. Selain itu, proses fumigasi yang dilakukan di negara asal tidak berjalan maksimal. Hal ini memungkinkan adanya sisa hama yang masih hidup dalam muatan kedelai. Jenis hama yang sering ditemukan pada

komoditas kedelai ialah ulat atau serangga muncul saat kontainer dibuka untuk dilakukan pemeriksaan fisik. Hal tersebut sesuai yang disampaikan oleh A-2 sebagai staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“Permasalahan ini biasanya dikarenakan kedelai lama di perjalanan dan fumigasi yang dilakukan di negara asal masih kurang maksimal, sering kami temukan ulat atau serangga pada saat kontainer dibuka.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Apabila ditemukan keberadaan hama atau serangga, petugas karantina tumbuhan akan segera melakukan pengambilan sampel untuk kemudian dikirimkan ke laboratorium Badan Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Tengah. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi jenis hama tersebut dan memastikan apakah tergolong sebagai Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) atau tidak. Selama proses ini berlangsung, kontainer tidak dapat langsung dikeluarkan dari area Container Yard (CY) 6. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh A-2 sebagai staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“....Jika ditemukan hama atau serangga, maka perlu melalui proses laboratorium dan fumigasi, Proses ini membutuhkan waktu dan menambah biaya, sehingga berpengaruh pada kelancaran distribusi barang impor”. (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa temuan hama atau serangga pada komoditas kedelai impor tidak hanya memperlambat proses pelepasan barang impor, tetapi juga

menambah beban biaya serta memperpanjang waktu tinggal kontainer (*dwelling time*).



Gambar 4.11 Hama pada Komoditas Kedelai

8. Kontainer Rusak

Permasalahan selanjutnya yang ditemukan dalam kegiatan pemeriksaan fisik dilapangan ialah kondisi kontainer yang rusak. Kerusakan ini yang sering ditemui adalah kontainer bolong atau bocor dan pintu kontainer yang tidak dapat dibuka. Kondisi ini menyebabkan proses pemeriksaan tidak dapat dilakukan, Kontainer yang bocor dapat menimbulkan masuknya air atau kotoran, sehingga komoditas menjadi basah, lembap, dan berisiko tercemar. Hal ini tentu mengganggu integritas komoditas dan berpotensi membawa organisme pengganggu tumbuhan (OPT). Selain itu, kerusakan ini bisa terjadi akibat kesalahan dalam pemilihan kontainer oleh pihak eksportir sebelum pengiriman atau benturan selama perjalanan kapal. Hal tersebut sesuai yang dikatakan oleh informan A-2 selaku staf dokumen impor (pemeriksaan karantina):

“Kalau kontainer rusak yang sering ditemukan biasanya kontainer berlubang atau bocor ada juga yang pintunya tidak bisa dibuka. Ini menyulitkan dan menghambat proses pemeriksaan karantina.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)



Gambar 4.12 Kontainer Rusak

Dalam kondisi tertentu, importir juga dibebani biaya perbaikan (*repair container*) terlebih dahulu sebelum dapat mengambil *delivery order* (DO) dan pelepasan karantina atau mengeluarkan kontainer dari *Container Yard* (CY) 6. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan A-2 sebagai staf dokumen impor yang mengalami dampak yang sama, bahwa:

“Kontainer yang rusak juga bisa menghambat pengambilan DO, karen kami harus bayar dulu biaya repair. Jadi kami tidak bisa langsung DO, ini kadang bikin pengeluaran barang jadi tertunda.” (Wawancara tanggal 28 November 2024)

Kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kerusakan kontainer berdampak pada banyak hal tidak hanya menghambat pemeriksaan fisik oleh petugas karantina, tetapi juga mengganggu proses pengeluaran barang. Masalah ini bisa menyebabkan keterlambatan, tambahan biaya, dan proses penanganan impor secara keseluruhan.

4.2.2.3. Penentuan Prioritas Masalah

Setelah dilakukan analisis permasalahan faktor internal dan eksternal yang timbul dalam proses penanganan impor kedelai melalui jasa EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang, langkah berikutnya dalam penelitian ini adalah menentukan prioritas masalah untuk analisis lebih mendalam. Hal ini bertujuan untuk memastikan solusi yang diusulkan dapat diterapkan secara efektif, penelitian ini memilih untuk berfokus pada permasalahan internal perusahaan. Fokus ini dipilih karena permasalahan internal berada dalam kendali langsung perusahaan, sehingga perusahaan memiliki kewenangan penuh untuk mengambil tindakan perbaikan dan pembenahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1, salah satu permasalahan internal yang sering terjadi adalah dokumen yang mengalami reject akibat kesalahan input data pada sistem SSM QC. Meskipun sistem yang digunakan milik instansi Bea Cukai dan tidak dapat diubah oleh perusahaan, namun ketelitian dalam proses input data serta pengawasan internal merupakan aspek yang sepenuhnya dapat dikendalikan dan ditingkatkan oleh PT Samudera Perdana Selaras Semarang. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai kepala bagian dokumen impor:

“Kalau dari kami, yang bisa kami atasi ya yang dari internal dulu, karena itu memang tanggung jawab perusahaan. Contohnya dokumen yang sering terkena reject itu biasanya karena kesalahan input dari kami sendiri. Sistemnya kan dari Bea Cukai, jadi itu tidak bisa kami ubah, Tapi kalo ketelitian kerja, itu bisa kami perbaiki lewat pengawasan atau prosedur internal.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Berdasarkan pernyataan informan A-1 dapat disimpulkan bahwa permasalahan internal merupakan aspek yang paling memungkinkan untuk diperbaiki secara langsung oleh perusahaan. Permasalahan seperti dokumen reject dan keterlambatan pengiriman termasuk ke dalam lingkup kerja internal, sehingga perusahaan memiliki kewenangan penuh untuk melakukan perbaikan tanpa bergantung pada pihak eksternal. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian ini memutuskan untuk memfokuskan analisis pada permasalahan internal khususnya pada dua hal utama, yaitu dokumen *reject* dan keterlambatan pengiriman. Fokus pada permasalahan internal ini diperkuat oleh sejumlah teori dan pandangan para ahli yang menekan pentingnya kontrol, efisiensi sistem, dan perbaikan berkelanjutan organisasi atau perusahaan. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Menurut Anthony dan Govindarajan (2007)

Dalam teori internal *control*, perusahaan memiliki tanggung jawab dan kemampuan untuk mengelola dan mengawasi proses-proses internal agar berjalan sesuai prosedur dan tujuan organisasi. Hal ini, PT Samudera Perdana Selaras Semarang dalam permasalahan dokumen *reject* yang timbul akibat kesalahan input atau kelalaian merupakan bentuk lemahnya kontrol internal yang seharusnya dapat diperbaiki melalui peningkatan SOP, pelatihan staf, dan pengawasan rutin. Demikian juga, keterlambatan pengiriman yang sering terjadi akibat kurangnya kontrol penuh terhadap kondisi truk merupakan aspek yang berada dalam lingkup

internal perusahaan.

2. Menurut Ludwing von Bertalanffy (2007)

Dalam teori sistem, organisasi dipandang sebagai suatu sistem terbuka yang terdiri dari berbagai subsistem yang saling berinteraksi. Ketidakefisienan dalam satu subsistem dapat mempengaruhi keseluruhan kinerja sistem. Hal ini PT Samudera Perdana Selaras Semarang dalam permasalahan dokumen *reject* dan keterlambatan pengiriman mencerminkan adanya disfungsi dalam subsistem operasional dan administrasi. Dengan memperbaiki elemen ini, efisiensi dan output keseluruhan sistem perusahaan dapat ditingkatkan.

3. Menurut Msaaki Imai (1986)

Dari sisi pendekatan manajerial, prinsip *Continouse Imrovement* atau Kaizen menekankan pentingnya melakukan perbaikan secara kesinambungan, terutama dimulai dari aspek internal yang berada dalam kendali langsung organisasi, Hal ini PT Samudera Perdana Selaras Semarang dapat menerapkan prinsip ini dengan melakukan evaluasi rutin terhadap penyebab terjadinya dokumen *reject* dan keterlambatan pengiriman, lalu membuat perubahan kecil namun konsisten untuk meningkatkan kinerja kerja harian.

4. Menurut Kotler & Keller (2016)

Dalam analisis SWOT, aspek internal seperti kekuatan dan kelemahan merupakan faktor yang dapat dikendalikan dan diperbaiki oleh perusahaan. Oleh karena itu, fokus pada perbaikan

kelemahan internal PT Samudera Perdana Selaras Semarang seperti dokumen *reject* dan keterlambatan pengiriman merupakan langkah strategis untuk memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi tantangan eksternal.

Dengan mempertimbangkan keempat pendekatan tersebut, fokus penelitian ini diarahkan secara spesifik pada dua permasalahan internal utama di PT Samudera Perdana Selaras Semarang, yakni dokumen *reject* dan keterlambatan pengiriman. Penanganan terhadap kedua masalah ini akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional dan kualitas pelayanan perusahaan.

4.2.2.3.1 Analisis CARL untuk Menentukan Prioritas Masalah Internal

Metode CARL merupakan kerangka untuk memprioritaskan permasalahan berdasarkan kombinasi dari faktor-faktor, sehingga memudahkan perusahaan dalam memilih masalah yang harus ditangani terlebih dahulu untuk mencapai hasil yang optimal dalam jangka pendek dan panjang. Dengan menggunakan metode CARL, peneliti dapat memberikan penilaian objektif terhadap kedua masalah internal berdasarkan empat aspek penting (kemampuan, aksesibilitas, kesiapan, dan pengaruh). Hal ini memungkinkan untuk menentukan prioritas penanganan yang lebih tepat, terutama dalam konteks perbaikan jangka pendek yang memiliki dampak signifikan terhadap kelancaran proses impor kedelai. Metode ini dipilih karena memberikan struktur yang jelas dan membantu peneliti dalam merumuskan solusi yang sesuai

dengan kapasitas dan kebutuhan perusahaan.

Dalam Metode CARL terdapat kriteria utama yang masing-masing diberikan skor, yaitu:

1. C (*Capability*) : Menggambarkan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan seperti, dana, sarana, dan peralatan
2. A (*Accessibility*) : Menilai sejauh mana kemudahan dalam mengatasi masalah termasuk ketersediaan metode, teknologi dan dukungan regulasi
3. R (*Readiness*) : Mengukur kesiapan pelaksana baik dari segi kemampuan, keahlian, dan motivasi pihak yang terlibat
4. L (*Leverage*) : Menunjukkan seberapa besar pengaruh atau kontribusi suatu masalah dan solusi terhadap masalah lainnya secara keseluruhan.

Langkah awal analisis metode CARL adalah menyusun tabel kriteria masalah atau alternatif solusi, lalu memberikan skor pada masing-masing kriteria diatas, setelah seluruh permasalahan diidentifikasi, setiap kriteria kemudian diberi skor. Penentuan skor berdasarkan interpretasi data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dikonversikan dalam bentuk skala antara 1 (sangat rendah) hingga 5 (sangat tinggi) sesuai kondisi yang ada. Jika terdapat beberapa pendapat atau penilaian, maka skor yang digunakan adalah nilai rata-rata dari semua penilai. Selanjutnya, total nilai dihitung

dengan cara mengalikan seluruh skor kriteria ($C \times A \times R \times L$). Nilai total ini digunakan untuk menentukan peringkat prioritas masalah yang harus segera ditangani. Berikut merupakan tabel analisis CARL terhadap dua permasalahan internal yang ditemukan dalam penelitian ini:

Tabel 4.2 Hasil Skor Penentuan Prioritas Masalah dengan Metode CARL

No	Permasalahan	Skor				Hasil	Prioritas
		C	A	R	L	$C \times A \times R \times L$	
1.	Dokumen <i>Reject</i>	4	3	4	5	240	1
2.	Keterlambatan Pengiriman	3	3	3	4	108	2

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

a. Keterangan Skala Penilaian (1–5):

- 1 = sangat rendah
- 2 = rendah
- 3 = sedang
- 4 = tinggi
- 5 = sangat tinggi

b. Penentuan skor CARL berdasarkan kedua permasalahan internal:

1. Dokumen *Reject*

- a) *Capability* memiliki skor 4, perusahaan memiliki kemampuan tinggi untuk memperbaiki masalah ini karena perbaikan dapat dilakukan secara internal, seperti melalui pelatihan staf, perbaikan SOP/instruksi kerja input data, atau penerapan sistem digital. Permasalahan ini tidak bergantung

pada pihak eksternal.

- b) *Accessibility* memiliki skor 3, tingkat kemudahan dalam mengakses solusi dinilai sedang karena meskipun solusi seperti penerapan sistem digital atau *double check* antar tim bisa dilakukan, tetap membutuhkan waktu untuk pengembangan sistem dan adaptasi karyawan terhadap perubahan.
- c) *Readiness* memiliki skor 4, tingkat kesiapan perusahaan dinilai tinggi karena sebagian prosedur dasar terkait dokumen sudah ada, hanya perlu optimalisasi dan penerapan sistem kontrol yang lebih ketat untuk mendukung penerapan solusi.
- d) *Leverage* memiliki skor 5, dampak terhadap peningkatan kinerja perusahaan sangat tinggi karena memperbaiki masalah dokumen *reject* secara langsung mempercepat proses pengajuan SSM dan PIB, memperlancar proses karantina, mempercepat pengurusan PIB, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Keterlambatan Pengiriman

- a) *Capability* memiliki skor 3, kemampuan perusahaan untuk menyelesaikan masalah ini dinilai sedang, karena faktor keterlambatan tidak sepenuhnya dalam kontrol internal perusahaan. Ada ketergantungan terhadap vendor transportasi eksternal.
- b) *Accessibility* memiliki skor 3, aksesibilitas solusi dinilai sedang, sebab perbaikan butuh negosiasi dan koordinasi tambahan dengan vendor armada. Perusahaan tidak bisa sepenuhnya mengontrol performa vendor.

- c) *Readiness* memiliki skor 3, kesiapan perusahaan juga dinilai sedang, karena selain memperbaiki internal *scheduling*, perlu penyesuaian kontrak atau SLAS (*Service Level Agreements*) dengan pihak ketiga, yang tidak bisa dilakukan secara instan.
- d) *Leverage* memiliki skor 4, dampak terhadap kinerja perusahaan tinggi karena mempercepat pengiriman akan memperbaiki jadwal *customer* dan meningkatkan kepuasan. Namun dibandingkan dokumen *reject*, *leveragenya* sedikit lebih kecil dalam mempercepat alur dokumen impor.

Berdasarkan hasil skor di atas dapat disimpulkan bahwa dokumen *reject* yang meendapat skor tertinggi yaitu 240. Hal ini menunjukkan bahwa masalah ini memiliki tingkat pengaruh yang besar terhadap kelancaran proses impor dan berada dalam kemampuan serta kesiapan perusahaan untuk segera ditindaklanjuti. Permasalahan ini umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian antara dokumen fisik dan data yang diinput ke dalam sistem SSM QC, seperti kesalahan penulisan data dokumen BL, nomor *invoice*, nomor dan ukuran kontainer, serta perizinan barang yang terkena lartas. Ketidaksesuaian tersebut seringkali mengakibatkan penolakan sistem (dokumen *reject*) yang berdampak pada keterlambatan proses karantina dan kelancaran penanganan impor. Sedangkan keterlambatan pengiraman, meskipun juga berasal dari

faktor internal memperoleh skor lebih rendah karena keterlibatan pihak eksternal seperti vendor armada truk yang membuat perusahaan membutuhkan koordinasi lebih lanjut. Permasalahan ini tetap penting, namun tidak terlalu krusial dibandingkan dengan permasalahan dokumen *reject*.

Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis prioritas masalah menggunakan metode CARL dokumen reject ditetapkan sebagai permasalahan utama yang paling berdampak terhadap kelancaran proses impor kedelai.

4.2.2.3.2 Mengidentifikasi Akar Penyebab Masalah Dokumen Reject Menggunakan Diagram *Fishbone*

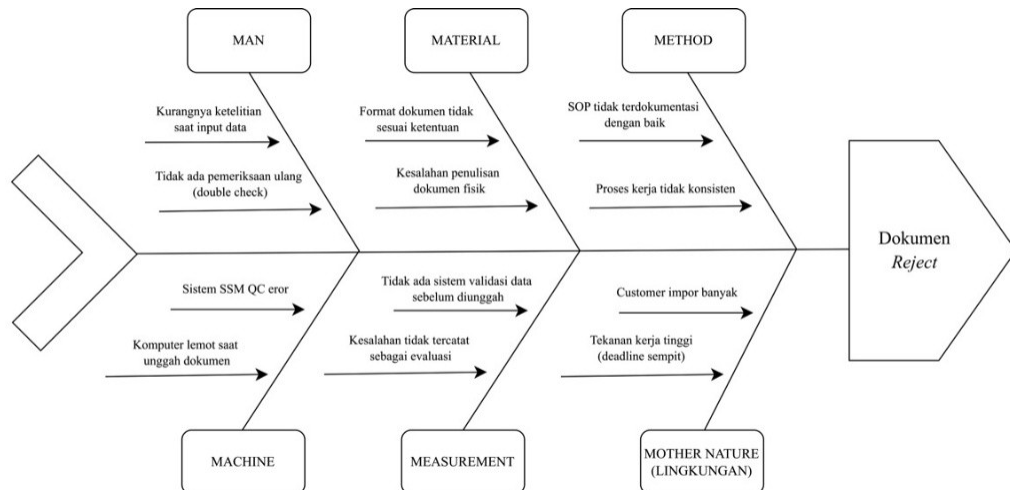
Setelah menetapkan prioritas masalah, langkah selanjutnya adalah mencari akar penyebab dari permasalahan tersebut. Proses identifikasi ini merupakan upaya analisis mendalam terhadap permasalahan penelitian dengan meninjau variabel-variabel tertentu yang secara spesifik diduga menjadi sumber utama timbulnya permasalahan. Fungsi utama diagram *fishbone* adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi berbagai kemungkinan penyebab yang berkaitan dengan suatu efek atau permasalahan tertentu, sehingga memudahkan dalam memisahkan dan menemukan akar penyebab utama dari permasalahan tersebut. Diagram ini membagi kemungkinan penyebab masalah ke dalam beberapa kategori utama, diantaranya:

1. *Man* (Manusia) : Kategori ini berkaitan dengan SDM yang terlibat dalam proses. Fokusnya adalah pada

kemampuan pengetahuan, sikap, dan perilaku kerja

2. *Material* : Kategori ini berkaitan dengan bahan atau dokumen yang digunakan dalam proses. Masalah bisa terjadi jika bahan tidak sesuai spesifikasi atau berkualitas rendah
3. *Method* (Metode) : Kategori ini mengacu pada cara atau prosedur kerja yang digunakan
4. *Machine* (Mesin/alat) : Berhubungan dengan peralatan, mesin atau teknologi yang digunakan dalam proses
5. *Measurement* (Pengukuran) : Kategori ini mencakup alat ukur, metode pengukuran, dan standar evaluasi.
6. *Mother Nature* (Lingkungan) : Mengacu pada lingkungan tempat proses berlangsung, baik fisik maupun non fisik

Langkah awal mengidentifikasi penyebab masalah menggunakan diagram *fishbone* adalah dengan memetakan seluruh faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya dokumen *reject*. Hal ini dapat diketahui melalui hasil observasi dan wawancara dengan informan. Selanjutnya, permasalahan tersebut dimasukkan dalam 6 kategori yaitu *man*, *material*, *method*, *mechine*, *measurement*, dan *mother nature*. Berikut analisis penyebab masalah menggunakan diagram *fishbone*:



Gambar 4.13 Analisis Penyebab Masalah Menggunakan Diagram Fishbone

Berikut penjelasan setiap kategori berdasarkan temuan di lapangan dan wawancara:

1. *Man* (Manusia)

Faktor manusia berkaitan dengan kemampuan, ketelitian, kebiasaan kerja. Kurangnya ketelitian saat proses input data menjadi penyebab utama terjadinya kesalahan. Hal ini diperparah oleh tidak adanya pemeriksaan ulang (*double check*) terhadap dokumen sebelum *disending* ke sistem. Hal ini dijelaskan oleh informan A-1 sebagai kepala bagian staf dokumen impor bahwa:

“Kadang kami buru-buru karena kerjanya numpuk dan dokumen harus cepat *disending*, padahal kami belum dicek betul-betul.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Berdasarkan wawancara di atas, tidak adanya sistem pengawasan atau pengecekan ulang membuat potensi kesalahan tidak tersaring sebelum masuk ke tahap selanjutnya.

2. Material

Permasalahan juga muncul dari aspek material, yakni dokumen

impor yang digunakan. Beberapa dokumen ditemukan tidak sesuai format yang disyaratkan, baik dari struktur, kelengkapan, dan kejelasan fisik dokumen. Kesalahan penulisan pada dokumen fisik oleh *shipper* juga kerap terjadi. Hal ini dijelaskan oleh informan A-1 sebagai kepala bagian staf dokumen impor bahwa:

“Dokumen dari importir pernah ditemukan ada yang tidak sesuai ketentuan bisa juga salah penulisan seperti nominal atau alamat.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, kesesuaian dokumen baik penulisan dan kualitas dokumen berpengaruh pada saat melakukan input data, karena meningkatkan risiko dokumen ditolak.

3. *Method* (Metode)

Metode kerja yang tidak terdokumentasi dengan baik menyebabkan dalam pelaksanaan tugas tidak dijalankan konsisten. Setiap staf dokumen impor cenderung berkerja berdasarkan kebiasaan pribadi tanpa panduan tertulis. Hal ini menyebabkan standar kerja tidak seragam. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan informan A-1 sebagai kepala bagian staf dokumen impor:

“Prosedurnya sih sudah ada alur umumnya, tapi tidak tertulis seperti SOP.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Berdasarkan wawancara di atas, prosedur kerja yang tidak terstruktur berpotensi melakukan kesalahan dalam input data menjadi lebih besar.

4. *Machine* (Mesin)

Permasalahan yang sering terjadi adalah masalah teknis seperti sistem SSM QC (*Single Submission Quarantine Customs*) eror dan

lambatnya komputer. Gangguan teknis ini dapat menyebabkan dokumen gagal terunggah atau tidak tersimpan.

“yang sering terjadi ya sistem SSM QC yang sering eror dan koneksi kadang jelek jadi kita ulang input kalau data belum tersimpan.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sistem dan teknologi yang tidak berjalan dengan lancar dapat memperlambat proses kerja maupun potensi terjadinya kesalahan

5. *Measurement* (Pengukuran)

Evaluasi kerja yang tidak berjalan optimal juga menjadi faktor penyebab. Tidak hanya sistem validasi atau pengecekan data sebelum diunggah membuat kesalahan langsung masuk ke sistem. Selain itu, kesalahan yang terjadi tidak dicatat sebagai bahan evaluasi.

“....Selama ini kami kalo ada kesalahan langsung diproses melalui ceisa care. Tidak ada pengecekan berkala dari internal.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Ketiadaan sistem pelaporan atau pencatatan kesalahan menyebabkan tidak adanya perbaikan proses yang sistematis

6. *Mother Nature* (Lingkungan kerja)

Lingkungan kerja yang penuh tekanan juga turut menjadi penyebab utama. Banyaknya customer dan sempitnya tanggat waktu (*deadline*) membuat staf bekerja dengan cepat namun, kurang teliti.

“Karena SPS customernya banyak, jadi kadang dokumen yang belum di draft menumpuk. Deadline pengerjaan jadi berantakan.” (Wawancara tanggal 22 November 2024)

Ruang kerja atau meja kerja yang berisi tumpukan dokumen fisik mengganggu kenyamanan dan konsentrasi. Situasi ini menyebabkan verifikasi dokumen terlewat, sehingga meningkatkan potensi kesalahan

input.

Dari keenam kategori di atas, faktor *man* (manusia) menjadi penyebab yang paling dominan terjadinya dokumen *reject*. Hal ini terlihat dari kurangnya ketelitian staf dokumen saat melakukan input data dan tidak adanya sistem pemeriksaan ulang atau double check sebelum dokumen *disending* ke sistem SSM QC. Ketidakteelitian ini seringkali berasal dari tekanan pekerjaan yang tinggi dan kebiasaan kerja yang terbentuk tanpa standat prosedur tertulis seperti SOP.

Berdasarkan wawancara informan A-1 pada kategori *man* (manusia) tidak hanya menjadi penyebab langsung kesalahan input, tetapi juga terhubung dengan aspek lainnya seperti metode karena SOP tidak tertulis dan lingkungan kerja karena beban kerja tinggi. Artinya, meskipun terdapat faktor teknis lain, seperti sistem SSM QC eror atau dokumen tidak sesuai format, faktor *man* (manusia) menjadi pusat dari berbagai permasalahan yang saling terkait.

4.2.3. Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Analisis Prioritas Penyebab Permasalahan yang Timbul dalam Proses Penanganan Impor Kedelai Melalui Jasa EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang

4.2.3.1. Rekomendasi Prioritas Masalah pada Dokumen *Reject*

Berdasarkan hasil analisis CARL, dokumen *reject* ditetapkan sebagai prioritas masalah tertinggi dalam penanganan impor kedelai, karena memiliki skor total 240 tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan ini memiliki pengaruh besar terhadap kelancaran proses

penanganan impor kedelai, dapat diakses solusinya, dan berada dalam kendali perusahaan. Setelah itu, melalui analisis diagram *fishbone* ditemukan bahwa penyebab utama masalah ini bersumber dari *man* (manusia) yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian staf dokumen dan tidak adanya pengecekan ulang (*double check*) sebelum dikirim melalui sistem SSM QC.

Untuk itu, rekomendasi yang relevan untuk diterapkan oleh PT Samudera Perdana Selaras Semarang ialah menyusun dan menerapkan instruksi kerja sederhana yang dapat membantu staf dokumen impor dalam melakukan input data dan unggah dokumen secara lebih teliti. Instruksi kerja ini mencakup langkah-langkah pemeriksaan dokumen, penyesuaian data penting, serta proses pengecekan ulang sebelum dokumen dikirim melalui sistem SSM QC. Rekomendasi ini bertujuan untuk mengurangi tingkat kesalahan input data, mencegah dokumen *reject*, dan memperlancar proses impor kedelai secara keseluruhan.

4.3. Output Penelitian Terapan

Output penelitian ini berupa rekomendasi terapan yang disusun berdasarkan hasil analisis permasalahan internal dalam proses penanganan impor kedelai melalui jasa EMKL PT Samudera Perdana Selaras Semarang. Fokus utama permasalahan adalah dokumen *reject* yang disebabkan oleh kesalahan input data dalam pembuatan *draft* PIB. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode CARL dan diagram *fishbone*, ditemukan bahwa akar masalah berasal dari *man* (manusia) bahwa, kurangnya ketelitian staf dokumen impor. Tidak adanya proses verifikasi ulang sebelum dikirim melalui sistem

SSM QC. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan adanya pedoman kerja yang sistematis dan mudah diterapkan oleh staf dokumen impor.

Sebagai bentuk implementasi dari rekomendasi perbaikan, disusunlah sebuah instruksi kerja yang bertujuan sebagai pedoman langkah demi langkah dalam proses input data dan unggah dokumen melalui sistem SSM QC. Rincian instruksi kerja tersebut disajikan sebagai berikut.

Tabel 4.3. Tabel Format Instruksi Kerja

PT SAMUDERA PERDANA SELARAS INSTRUKSI KERJA (IK)			
Dibuat,		Diperiksa,	Disetujui,
			(Kepala staf dokumen impor)
Nomor Instruksi Kerja		Judul Instruksi Kerja	
		Prosedur input data dan upload dokumen melalui SSM QC	

No.	Uraian Langkah	PIC	Keterangan
1.	Periksa kelengkapan dokumen fisik/non-fisik (invoice, PL, B/L, dll) dan pastikan dapat dibaca	Staf Dokumen Impor	Pastikan dokumen tidak buram, tidak terpotong, dan lengkap
2.	Sesuaikan informasi penting: Nomor kontainer, nomor invoice, nomor B/L, nama kapal, pengirim/penerima, komoditas dan pelabuhan	Staf Dokumen Impor	Cek dan cocokkan dengan dokumen asli
3.	Input data ke SSM QC sesuai format: Huruf kapital, tanpa simbol tidak perlu, dan tanpa <i>typo</i> (salah penulisan)	Staf Dokumen Impor	Gunakan format standar sistem dan periksa ejaan
4.	Upload semua dokumen wajib dengan benar	Staf Dokumen Impor	Ikuti jenis dan urutan dokumen sesuai permintaan sistem
5.	Gunakan <i>checklist</i> atau dicek ulang setelah <i>draft</i> dibuat	Staf Dokumen Impor	Gunakan daftar periksa untuk memverifikasi isian
6.	Lakukan pengecekan ulang di sistem setelah submit. Laporkan kesalahan bila ditemukan	Staf Dokumen Impor	Konfirmasi data di sistem dan segera lapor <i>ceisa care</i> apabila ada kesalahan

Dengan adanya instruksi kerja diharapkan dapat diterapkan secara konsisten oleh staf dokumen impor dalam kegiatan operasional sehari-hari. Dengan adanya panduan ini, proses input data dan unggah dokumen melalui sistem SSM QC dapat dilakukan dengan lebih terstruktur dan minim kesalahan. Selain itu, langkah-langkah tersebut juga menjadi bentuk upaya pencegahan terhadap terjadinya dokumen *reject* yang selama ini menjadi hambatan dalam kelancaran proses impor kedelai.