

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT. Mitra Kargo Indonesia adalah perusahaan yang menyediakan layanan logistik. Kantor perusahaan berlokasi di Jalan Kepodang No.17 Purwodinatan, Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50137. Seluruh area bisnis Mitra Group lainnya terkonsentrasi di PT Mitra Kargo Indonesia. Secara umum struktur organisasi dibagi menjadi empat bagian: *Marketing*, *Customer Service* (kepengurusan dokumen), Operasional dan Keuangan. PT Mitra Kargo Indonesia dan PT Mitra Kargo Persada Logistik menyediakan jasa angkutan laut (EMKL), *Freight Forwarder* (angkutan kargo) dan Pengusaha Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK), sedangkan PT Mitra Transport Indonesia menyediakan jasa angkutan truk dan pengelolaan armada truk. Struktur organisasi cabang pada dasarnya mengikuti struktur organisasi pusat, namun disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing cabang.

4.1.2 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

PT. Mitra Kargo Indonesia merupakan salah satu *Forwarder* besar di Semarang yang menyediakan jasa pelayanan atau pengurusan atas seluruh operasi yang diperlukan untuk mengirimkan, mengangkut, dan menerima barang ekspor dan impor menggunakan berbagai multimoda transport baik melalui laut, udara, dan darat. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak Supriyono, direktur PT Mitra Kargo Indonesia, pada tanggal 31 Desember 2009 di Semarang, Jawa Tengah.

Perusahaan ini merupakan bagian dari Mitra Group, yang juga mencakup PT Mitra Persada Logistik dan PT Mitra Transport Indonesia. PT. Mitra Kargo Indonesia merupakan anggota Asosiasi Logistik dan Freight Forwarder Indonesia (ALFI) dan terdaftar sejak tahun 2010.

Sumber: PT Mitra Kargo Indonesia, 2024

4.1.3 Logo Perusahaan

Berikut ini merupakan logo perusahaan dari PT. Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4.1 Logo PT. Mitra Kargo Indonesia

Sumber: PT. Mitra Kargo Indonesia, 2025

4.1.4 Visi dan Misi

PT. Mitra Kargo Indonesia memiliki Visi dan Misi yang diyakini oleh perusahaan agar mempunyai tujuan serta arahan perusahaan.

1. Visi

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

dalam membawa kemudahan dan kepercayaan ke dalam industri pengiriman kargo.

2. Misi

“Memberikan layanan pengiriman kargo yang andal, tepat waktu, dan inovatif, dengan fokus pada kepuasan pelanggan dan pertumbuhan berkelanjutan”. Misi PT. Mitra Kargo Indonesia mencakup:

- a. Menyediakan layanan pengiriman kargo yang dapat diandalkan, yang selalu tepat waktu, dan tepat inovatif sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan.
- b. PT. Mitra Kargo Indonesia berkomitmen untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik.
- c. Bertujuan untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan, tidak hanya bagi perusahaan, tetapi juga untuk pelanggan, mitra, dan seluruh *stakeholder* PT. Mitra Kargo Indonesia.

4.1.5 Layanan

PT. Mitra Kargo Indonesia menawarkan berbagai layanan logistik dengan tim yang profesional, terpercaya, dan berpengalaman. Beberapa produk dan jasa yang disediakan oleh perusahaan ini meliputi:

1. *Door To Door Service Domestic*

Door To Door Service Domestic merupakan layanan ekspor impor logistik ke berbagai wilayah. Layanan distribusi domestik (antar pulau) yang dilakukan dari pintu ke pintu, mulai dari *Port of Loading* hingga *Port of Discharge*, disesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan pelanggan.

2. Handling EMKL Ekspor Impor

Handling EMKL untuk Ekspor dan Impor membantu manajemen EMKL. Sesuai dengan permintaan pelanggan, layanan ini menangani dokumen ekspor dan impor. Sebagai *forwarder*, PT. Mitra Kargo Indonesia mengelola berbagai kebutuhan logistik, seperti pemesanan peti kemas, ruang kapal, transportasi dari gudang pengirim (eksportir) ke pelabuhan, serta pengurusan dokumen pendukung untuk proses ekspor maupun impor. Sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) juga sudah disediakan oleh perusahaan untuk mempermudah kelancaran dalam proses ekspor dan impor karena membantu pengolahan dokumen dari pihak lain dengan akurat, cepat, dan efisien dalam penyelesaian dokumen.

3. *Project Cargo & Trucking*

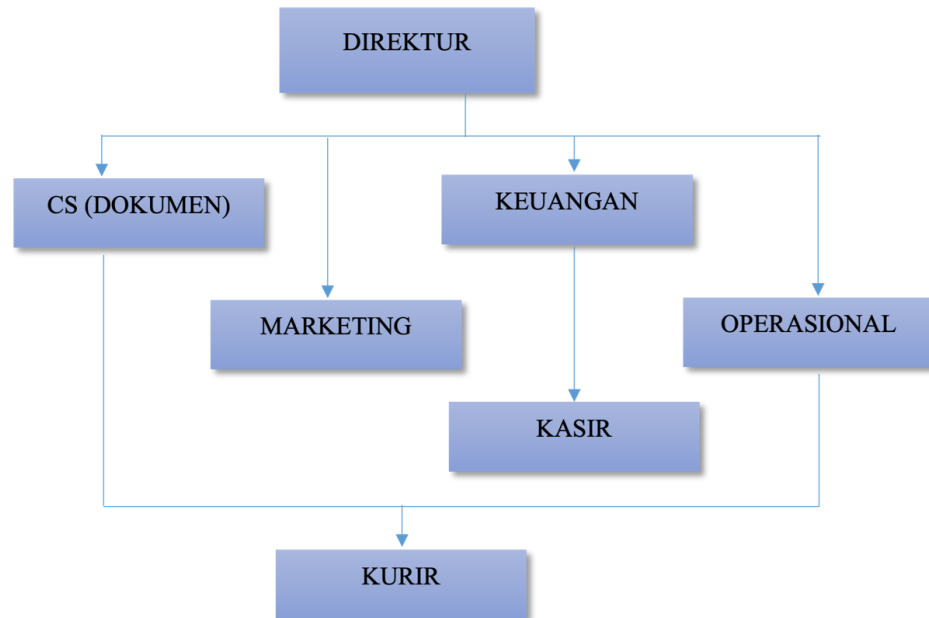
Project Cargo & Trucking merupakan layanan yang menawarkan penyediaan truk kargo untuk keperluan pengiriman barang. Layanan ini mencakup pengiriman melalui transportasi darat, laut, maupun udara. PT. Mitra Kargo Indonesia memiliki banyak pengalaman, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan terbaik.

4.1.6 Struktur Organisasi

Perusahaan harus memiliki struktur organisasi yang lengkap dan jelas untuk mempermudah proses pengarahan. Struktur organisasi PT. Mitra Kargo Indonesia berbentuk *line/garis*. Struktur organisasi ini memastikan bahwa semua aktivitas berjalan lancar dan tujuan yang telah ditetapkan tercapai serta menjelaskan

wewenang, tanggung jawab, dan peran setiap bagian dalam organisasi secara jelas.

Berikut adalah struktur organisasi PT. Mitra Kargo Indonesia:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

Sumber: PT Mitra Kargo Indonesia, 2025

Direktur memiliki semua wewenang dan tanggung jawab, sehingga segala perintah mengalir dari direktur ke bawahan sampai yang paling bawah. Kepastian dalam perintah dan pengawasan yang lebih jelas dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan. Perusahaan ini menerapkan sistem kekeluargaan dalam setiap aktivitasnya, yang dianggap lebih efektif untuk mendorong dan meningkatkan kinerja dari tingkat atasan hingga bawahan, dengan pengawasan yang dapat dikendalikan oleh atasan. Seluruh kinerja dapat terkelola dengan baik menjadi transparan dan dapat dilihat dan dievaluasi untuk menjadikan yang lebih baik.

4.1.7 Tugas dan Fungsi Divisi

Berdasarkan gambar pola struktur maka dapat diuraikan deskripsi kerja (tugas dan tanggung jawab) pada PT. Mitra Kargo Indonesia yang akan diuraikan sesuai dengan jabatan dan keahliannya masing-masing.

1. Direktur

Direktur merupakan individu yang memiliki kekuasaan dan tanggung jawab terhadap kemajuan atau kemunduran perusahaan yang dipimpinnya. Tugas serta kewajiban direktur PT. Mitra Kargo Indonesia meliputi:

- a. Menyusun rencana atau kegiatan kerja.
- b. Membagi tugas sesuai dengan masing-masing bidang untuk melaksanakan pekerjaan.
- c. Mengelola dan membuat keputusan untuk kelancaran operasional perusahaan.

2. *Customer Service*

Customer Service memiliki peran penting dalam tugas dan fungsinya untuk menyelesaikan proses kegiatan ekspor dan impor. Divisi ini memiliki tugas sebagai berikut:

a. Melayani Pelanggan:

Salah satu tugas utama adalah melayani pelanggan dengan ramah dan profesional. Ini termasuk menjawab pertanyaan pelanggan, memberikan informasi tentang jadwal pengiriman, tarif, dan prosedur pengiriman, serta menangani keluhan atau masalah yang mungkin timbul.

b. Mengkoordinasikan Pengiriman:

Customer Service bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pengiriman barang dengan berbagai pihak terkait, termasuk pelanggan, agen pengiriman, dan kapal laut. Mereka harus memastikan bahwa pengiriman berjalan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

c. Pengaturan Dokumen:

Proses pengiriman barang melibatkan banyak dokumen dan formalitas. *Customer service* harus membantu pelanggan dalam pengisian dokumen yang diperlukan, seperti dokumen pengiriman, tagihan, dan dokumen bea cukai.

d. Penyelesaian Masalah:

Ketika terjadi masalah atau keterlambatan dalam pengiriman, *customer service* harus bertindak cepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. Mereka harus bekerja sama dengan berbagai departemen internal dan eksternal untuk menemukan solusi yang memuaskan pelanggan.

e. Memberikan Informasi Akurat:

Customer service harus memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan adalah akurat dan terkini. Mereka harus terus memperbarui pengetahuan mereka tentang jadwal kapal laut, rute pengiriman, dan aturan dan regulasi terkait.

f. Memelihara Hubungan Pelanggan:

Salah satu fungsi penting *customer service* adalah memelihara hubungan baik dengan pelanggan. Ini dapat meliputi mengirimkan pemberitahuan

tentang penawaran khusus atau promosi, meminta umpan balik dari pelanggan, dan memastikan bahwa pelanggan merasa dihagai dan didengar.

3. Marketing

Bertugas mengidentifikasi peluang pasar, membangun hubungan dengan pelanggan, mempromosikan layanan, mengelola program pemasaran yang dimiliki perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan program pemasaran perusahaan bergantung pada kemampuan dalam mengenalkan program tersebut kepada konsumen. Bagian Marketing terbagi menjadi 2 bagian:

a. Pejualan

Pada bagian ini, marketing bertugas untuk mencari orderan dan mempromosikan atau mengenalkan produk/jasa perusahaan kepada calon pelanggan.

b. Pelayanan Pelanggan

Pada bagian ini, marketing memiliki tanggung jawab untuk menerima tamu, mencatat pesanan yang diterima, serta berkomunikasi dan mengarsip catatan dari negosiasi setiap pelanggan.

4. Keuangan

Bertanggung jawab untuk mencatat laporan keuangan PT. Mitra Kargo Indonesia, mulai dari mencatat transaksi pemasukan dan pengeluaran harian hingga selesai, serta memegang tanggung jawab atas laporan keuangan perusahaan. Di divisi keuangan ini, terdapat staf yang mengatur aliran uang masuk dan keluar dari PT. Mitra Kargo Indonesia.

5. Operasional

Divisi yang secara aktif banyak melakukan kegiatan langsung terjun ke lapangan, dan sudah ada pembagian tugas yang jelas untuk bagian ekspor maupun impor. Beberapa tugas di bagian operasional antara lain:

a. Kepala Operasional

Bertugas dan bertanggung jawab dalam mengatur jadwal pengembalian barang dari gudang atau proses *stuffing* dan pengiriman barang sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pengirim (eksportir), melakukan pengawasan di lapangan untuk memastikan kesesuaian antara ketentuan dan kinerja bagian operasional, termasuk pengambilan kontainer ke depo, serta melakukan pencatatan dan laporan terkait operasi ekspor dan impor.

b. Bagian PPJK/Pengurusan Jasa Kepabeanan

Bagian PPJK memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan dokumen-dokumen kepabeanan, seperti Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan Pemberitahuan Impor Barang (PIB), serta penerbitan Nota Pelayanan Ekspor (NPE) atau Penerimaan Pemberitahuan Pabean dalam Rangka Impor (BC 2.0) yang ditujukan kepada pihak Bea Cukai dan PPJK. Dokumen PEB dan PIB tersebut mencakup informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayar oleh eksportir dan importir sesuai dengan jenis barang diekspor atau diimpor.

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

Bertanggung jawab untuk mengisi dan menginput data dokumen COO secara *online*. Setelah data sesuai, dokumen COO asli dapat diambil dari pihak penerbit, yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan

(DIPERINDAG), dan melakukan pembayaran sesuai dengan klasifikasi COO menggunakan salinan B/L.

d. Bagian Lapangan

Bagian lapangan memegang tanggung jawab dalam proses pengiriman barang, mulai dari pengambilan kontainer hingga pemuatan barang di pelabuhan. Bagian operasional seringkali berada di luar kantor untuk mengurus berbagai hal seperti pemesanan kontainer, mencatat nomor kontainer, dan melakukan pembayaran *lift on lift off* (LOLO) mereka juga mengeluarkan surat jalan kepada sopir yang ditugaskan untuk mengambil kontainer ke depo dan melakukan *stuffing* atau muatan barang di gudang *shipper*. PT Mitra Kargo Indonesia bekerja sama dengan PT Mitra Transport Indonesia sebagai vendor perusahaan angkutan untuk mengangkut barang yang akan diekspor atau diimpor. Bagian lapangan juga terdapat kurir yang bertugas mengambil dokumen-dokumen seperti Laporan *Surveyor* di Sucofindo, Fumigasi, dan lainnya, serta mengurus pembayaran tagihan di bank atau pembayaran lainnya.

e. Bagian *Phytosanitary Certificate* (Sertifikat Karantina)

Bagian karantina memiliki tanggung jawab untuk mengisi data dalam proses pembuatan *Phytosanitary Certificate* yang dilakukan melalui platform PPK *Online*, dengan mengajukan Surat Permohonan (SPI) untuk pemeriksaan karantina.

f. Bagian Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

Bertugas untuk membuat dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) yang ditujukan kepada pihak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC)

Kementerian Keuangan (Kemenkeu) untuk pemberitahuan mengenai pelaksanaan ekspor barang yang dapat disampaikan melalui tulisan pada formulir atau media elektronik.

g. Bagian Pembuatan Impor Barang (PIB)

Bertugas untuk membuat dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) berdasarkan dokumen pelengkap pabean sesuai dengan prinsip *self-assessment* (Pihak wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan) oleh importir.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Efektivitas Penanganan Pengeluaran Barang Impor

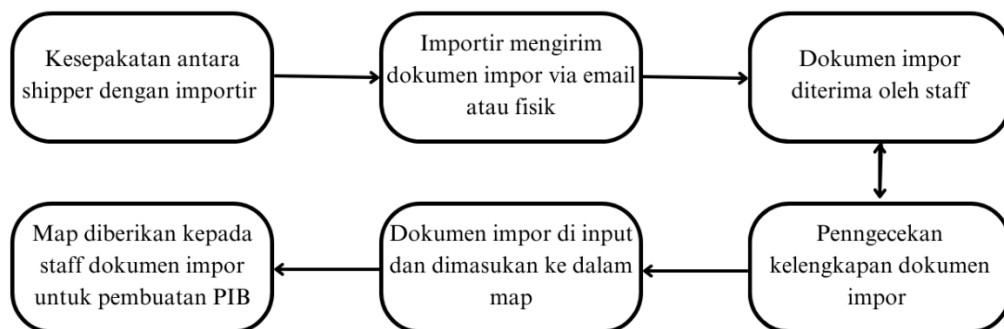
Impor adalah proses memasukkan barang dari luar negeri ke dalam negeri. Dalam pelaksanaannya, kegiatan impor tidak dapat dengan mudah dilakukan oleh individu, kelompok, unit bisnis, maupun instansi pemerintah. Dikarenakan proses memasukan barang ke suatu negara memiliki resiko tinggi yang dapat berdampak pada keamanan suatu negara. Proses impor dibutuhkan sederet perizinan yang ketat.

Penelitian ini, peneliti mengkaji tentang Efektivitas Penanganan Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang. Pelaksanaan impor akan berhasil apabila perusahaan EMKL dan importir telah memenuhi prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan baik yang tuang dalam *sales contract* maupun yang berhubungan dengan regulasi atau kebijakan dari negara eksportir dan importir.

4.2.1.1 Dasar Efektivitas Penanganan Pengeluaran Barang Impor

Menurut Setiawan dkk., (2022:02) Efektivitas merupakan suatu pengukuran atau dapat diartikan tercapainya suatu tujuan, sasaran, dan waktu yang telah ditetapkan menjadi dasar dalam pencapaian suatu kegiatan. Efektivitas mengacu pada penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah direncanakan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hubungan antara hasil (*output*) dan tujuan menunjukkan bahwa semakin besar kontribusi output dalam mencapai tujuan, semakin efektif pula organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Dalam menangani pengeluaran barang impor dari kawasan pabean, PT. Mitra Kargo Indonesia mengikuti prosedur yang terstruktur dan sistematis melalui berbagai bagian untuk memastikan proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean berjalan dengan baik. Berdasarkan fakta dan temuan di lapangan, efektivitas dalam penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean PT. Mitra Kargo Indonesia dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerimaan Dokumen Impor



Gambar 4.3 Tahapan Penerimaan Dokumen Impor

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2025

Tahap pertama dalam proses penanganan pengeluaran barang impor di PT. Mitra Kargo Indonesia yaitu penerimaan dokumen impor. Sebelum dilakukan penerimaan dokumen impor, terlebih dahulu dilakukan kesepakatan antara *shipper* dengan importir mengenai kualitas, kuantitas, dan harga dari barang impor yang tertera dalam dokumen *Sales Contract*. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai Manager Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

“Untuk penanganan dokumen impor, dimulai dari penerimaan dokumen impor dari importir oleh *customer service*. Sebelum proses itu dari *shipper* dan importir sudah ada kesepakatan atau *sales contract*.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Penerimaan dokumen impor dapat dilakukan melalui pengiriman email maupun dikirim langsung ke kantor PT. Mitra Kargo Indonesia. Setelah dokumen diterima, maka selanjutnya dilakukan pengecekan terhadap kelengkapan dokumen. Dokumen tersebut meliputi *Invoice*, *Packing List*, *Bill of Lading*, *Certificate of Origin*, *Phytosanitary Certificate*, dan dokumen pendukung lainnya. Seperti yang disampaikan oleh informan A-3 sebagai Staf Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

“Dokumen yang diperlukan dalam proses penanganan pengeluaran barang impor yaitu *Invoice*, *Packing List*, *Bill of Lading*, *Certificate of Origin*, *Phytosanitary Certificate*, dan dokumen pendukung lainnya.” (wawancara, 24 Maret 2025).

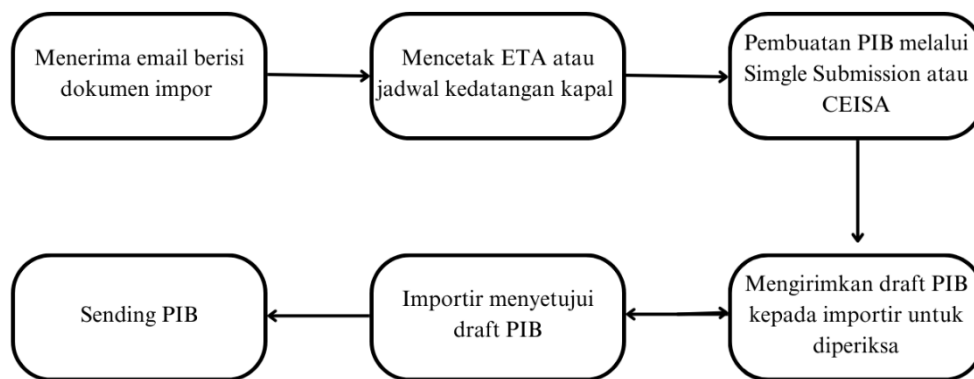
Persyaratan dokumen tersebut sesuai dengan yang termuat pada Regulasi Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/PMK.04/2022 membahas Tentang Pengeluaran Barang Impor terdapat dokumen yang diperlukan dalam proses pengeluaran barang impor meliputi *invoice*, *packing list*, *bill of lading/airway bill*, dokumen identifikasi barang, dokumen pemenuhan persyaratan impor, dan dokumen lainnya yang dipersyaratkan.

Tahap selanjutnya yaitu dokumen dilakukan input data dan memasukkan dokumen tersebut ke dalam map yang telah dibuatkan *cover job*. Bertujuan memudahkan staf dokumen dalam memproses dokumen serta sebagai bentuk arsip dokumen milik Perusahaan selanjutnya, map yang berisi dokumen impor tersebut akan diberikan ke staf dokumen pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Sesuai dengan pernyataan informan A-3 sebagai staf operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

“...Setelah dokumen diterima baik secara langsung maupun email, maka akan dicek kelengkapan dokumen dan dilakukan *input* data kemudian dibuatkan *cover job* map, selanjutnya dokumen diserahkan ke staf dokumen untuk dibuatkan dokumen PIB.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa tahap awal dalam proses penanganan pengeluaran barang impor di PT. Mitra Kargo Indonesia dimulai dari penerimaan dokumen impor oleh *customer service*, yang didahului oleh kesepakatan antara *shipper* dan importir mengenai kualitas, kuantitas, dan harga barang dalam bentuk *Sales Contract*. Dokumen impor dapat diterima melalui *email* atau langsung ke kantor, kemudian dilakukan pengecekan kelengkapan dokumen yang mencakup *Invoice*, *Packing List*, *Bill of Lading*, *Certificate of Origin*, *Phytosanitary Certificate*, dan dokumen pendukung lainnya, sesuai dengan ketentuan dalam PMK No. 190/PMK.04/2022. Setelah dinyatakan lengkap, dokumen diinput ke sistem dan dimasukkan ke dalam map dengan *cover job* untuk mempermudah proses selanjutnya serta sebagai arsip, lalu diserahkan kepada staf dokumen untuk dibuatkan Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

2. Pembuatan Dokumen Pemberitahuan Impor Barang



Gambar 4.4 Tahapan Pembuatan PIB

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2025

Tahap selanjutnya dari proses penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean yaitu pembuatan dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang). Setelah dokumen impor diterima oleh *customer service*, maka akan dilakukan pengecekan ETA (*Estimated Time of Arrival*) atau kapal yang mengangkut barang impor tersebut. Jika kedatangan kapal sudah dekat, maka dilakukan penginputan data di sistem SSM (*Single Submission*) atau CEISA dilihat dari apakah barang tersebut memiliki lartas atau tidak untuk keperluan pengajuan PIB (Pemberitahuan Impor Barang) ke pihak Direktorat Jenderal Bea Cukai. Pernyataan ini sejalan dengan yang disampaikan oleh informan A-2 sebagai Asisten Manager/PPJK PT. Mitra Kargo Indonesia:

“Untuk tahapan pembuatan PIB yaitu terima dokumen yang dikirim via email. Setelah itu, melakukan pengecekan terhadap ETA kapal. Jika dirasa ETA kapal sudah dekat maka dokumen yang diterima langsung didraft di SSM atau CEISA tergantung apakah komoditas barang tersebut memiliki lartas atau tidak yang digunakan pengajuan PIB ke Bea Cukai.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Data yang harus diinput ke sistem meliputi, *Invoice*, *Bill of Lading*, *Packing List*, dan dokumen pendukung lainnya. Proses selanjutnya, dokumen PIB yang masih berbentuk *draft* dikirim terlebih dahulu kepada pihak importir untuk dicek

kesesuaian datanya. Setelah *draft* PIB sudah mendapat persetujuan dari pihak importir, maka selanjutnya dilakukan *sending* PIB untuk mendapatkan *billing* pembayaran impor serta SPPB (Surat Perintah Pelepasan Barang) yang digunakan untuk mengeluarkan barang impor dari *Container Yard*. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh informan A-2 sebagai Asisten Manager/PPJK PT. Mitra Kargo Indonesia dalam wawancara:

“Dokumen yang di input meliputi *invoice*, *packing list*, *B/L*, dan dokumen pendukung lainnya. Setelah PIB *didraft* dilakukan pengecekan baik dari pihak kami, maupun importir, jika *draft* sudah benar maka dilakukan *sending* PIB agar bisa mendapatkan *billing* pembayaran dan SPPB.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Begitu halnya dengan yang disampaikan oleh informan A-1 sebagai Manager Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

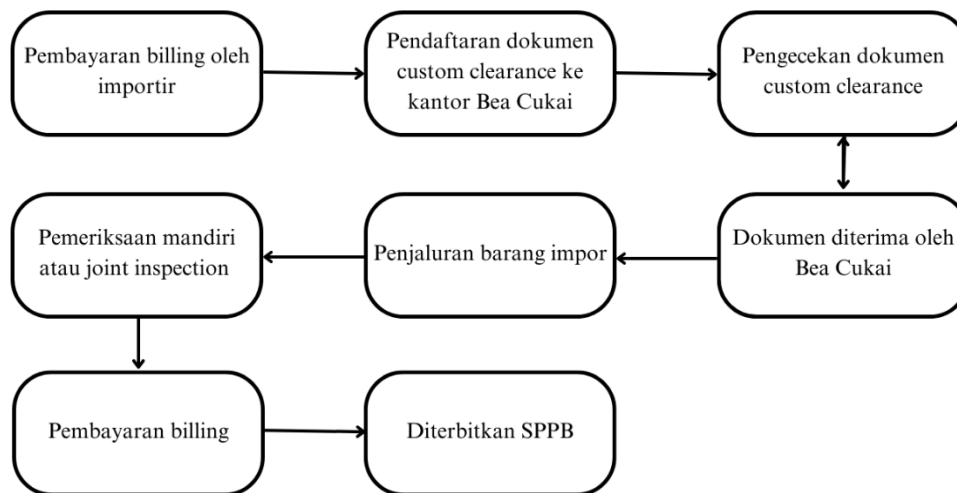
“Kalau dokumen sudah lengkap kita melakukan *draft* dokumen impor PIB, dan jika sudah benar PIB di *sending* ke SSM atau CEISA melalui INSW tergantung komoditas barang impor tersebut.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Alur pembuatan dokumen PIB sudah berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.04/2022 tentang ketentuan impor untuk dipakai. Langkah selanjutnya yaitu pengurusan *custom clearance* untuk pengeluaran barang impor dari kawasan pabean.

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa tahap lanjutan dalam proses pengeluaran barang impor di PT. Mitra Kargo Indonesia adalah pembuatan dokumen PIB setelah dokumen impor diterima dan dilakukan pengecekan ETA kapal. Jika waktu kedatangan kapal sudah dekat, data seperti *Invoice*, *Packing List*, *Bill of Lading*, dan dokumen pendukung lainnya diinput ke dalam sistem SSM atau CEISA, disesuaikan dengan status lartas komoditas. *Draft* PIB kemudian dikirim kepada importir untuk verifikasi, dan setelah disetujui dilakukan pengiriman

melalui sistem INSW untuk memperoleh *billing* pembayaran dan SPPB. Proses ini telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.04/2022 dan menjadi tahap awal pengurusan *custom clearance*.

3. Pengurusan *Custom Clearance*



Gambar 4.5 Tahapan Pengurusan *Custom Clearance*

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2025

Tahap selanjutnya yaitu pengurusan *custom clearance*. Setelah *draft* PIB *disending* pada sistem SSM atau CEISA maka selanjutnya akan terbit *billing* pajak sebagai pajak impor yang wajib dibayar oleh importir atas barang yang diimpor. Selanjutnya dilakukan pendaftaran dokumen *custom clearance* ke kantor pelayanan Bea dan Cukai untuk diperiksa kecocokan data yang telah *disending*. Jika data sudah sesuai PIB maka dilanjutkan penentuan jalur pengeluaran barang impor. Mendapatkan jalur hijau maka tidak dilakukan pemeriksaan. Mendapat jalur kuning maka hanya dilakukan pemeriksaan dokumen. Mendapat jalur merah maka harus dilakukan pemeriksaan fisik dan dokumen oleh Bea dan Cukai Bersama dengan Balai Karantina. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan A-4 sebagai Staf Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

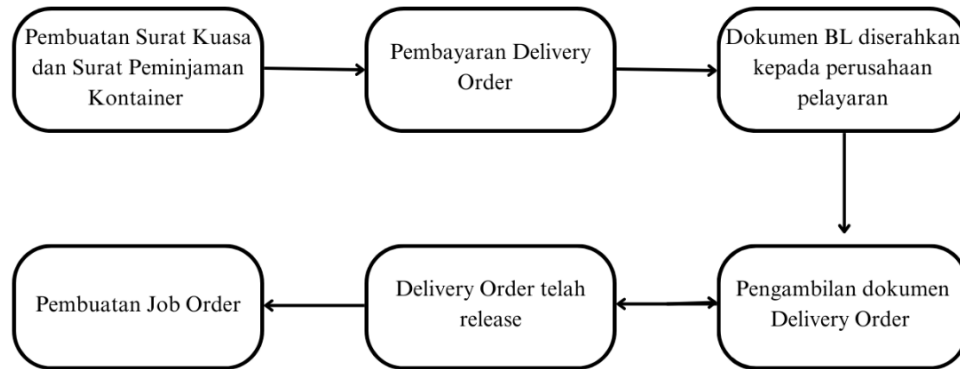
“*Custom Clearance* sesudah PIB disending, maka piha EMKL harus melakukan pembayaran *billing* ke Bea Cukai. Dalam hal ini, tergantung kesepakatan dari pihak marketing dan *customer*. Setelah mendapatkan bukti pembayaran dilakukan *sending* bukti pembayaran di INSW, lalu melakukan pendaftaran dokumen *custom clearance* ke kantor pelayanan Bea dan Cukai untuk dilakukan pengecekan kelengkapan data, yang selanjutnya dilakukan penjaluran merah, kuning, dan hijau. Setelah melakukan penjaluran Bea dan Cukai akan mengeluarkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) sebagai persetujuan pengeluaran barang” (wawancara, 24 Maret 2025).

Setelah melalui tahapan pemeriksaan karantina dan dinyatakan oleh pihak Bea dan Cukai telah aman, maka Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) akan diterbitkan sebagai bukti bahwa barang diperbolehkan keluar dari daerah pabean. Sebelum barang dikeluarkan, SPPB harus diserahkan ke Bea dan Cukai untuk dilakukan pemeriksaan fisik untuk mengecek keaslian barang berdasarkan SPPB dan PIB yang diserahkan dengan dokumen yang dimiliki Kantor Bea dan Cukai. Setelah dinyatakan sesuai, maka importir dapat mengeluarkan barang dari daerah pabean.

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa proses pengurusan *custom clearance* dimulai setelah dokumen PIB dikirim melalui sistem SSM atau CEISA, yang dilanjutkan dengan penerbitan dan pembayaran *billing* pajak impor oleh importir. Bukti pembayaran kemudian diunggah melalui sistem INSW, disertai pendaftaran dokumen ke kantor Bea dan Cukai untuk verifikasi data. Selanjutnya dilakukan penetapan jalur pemeriksaan, yaitu jalur hijau (tanpa pemeriksaan), kuning (pemeriksaan dokumen), atau merah (pemeriksaan fisik dan dokumen bersama Balai Karantina). Setelah proses pemeriksaan selesai dan tidak terdapat ketidaksesuaian, Bea dan Cukai menerbitkan SPPB sebagai izin pengeluaran barang dari kawasan pabean. Sebelum barang dikeluarkan, dilakukan pemeriksaan

fisik akhir untuk memastikan kesesuaian antara barang dan dokumen yang telah disampaikan.

4. Pengurusan *Delivery Order*



Gambar 4.6 Tahapan Pengurusan *Delivery Order*

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2025

Tahap selanjutnya dalam penanganan impor yaitu pengurusan *Delivery Order*. Sebagai acuan dalam proses pengurusan *Delivery Order* PT. Mitra Kargo Indonesia menggunakan regulasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 120 Tahun 2017 yang mengatur tentang Layanan Pengiriman Pesan Secara Elektronik terkait impor di pelabuhan. Tahap pengurusan *Delivery Order* dimulai dari pihak *shipper* harus memiliki akun di *website* perusahaan pelayaran yang digunakan sebagai moda angkutan barang. Tujuan dari hal ini yaitu agar pihak pelayaran dapat melakukan *release DO* untuk perusahaan *shipper* dan dapat diakses oleh perusahaan EMKL yang selanjutnya digunakan untuk melakukan pembayaran DO dan pembuatan *Job Order*. BL digunakan untuk membuat surat kuasa dan surat pinjam kontainer sebagai syarat pembayaran DO di perusahaan pelayaran. Jika BL berstatus original maka dapat langsung diserahkan ke perusahaan pelayaran. Akan tetapi, jika BL berstatus *copy/surrender/telex* maka hanya perlu mengupload *soft file* di *website*

perusahaan pelayaran. Pernyataan tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh informan A-4 sebagai Staf Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia dalam wawancara:

“Setelah terbit SPPB maka dilakukan pembayaran DO yang disertai dokumen pendukung lainnya. Kemudian dokumen tersebut berupa BL original maka dikirimkan langsung ke pelayaran. Jika BL *copy/surrender/telex* hanya perlu *soft file* untuk diupload di *website* pelayaran.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Sebelum BL diserahkan ke perusahaan pelayaran atau diupload di *website* perusahaan pelayaran untuk mendapatkan dokumen *Delivery Order*, maka harus dilakukan pembayaran DO terlebih dahulu oleh bagian keuangan. Setelah DO dibayarkan, maka bagian keuangan akan mengirimkan bukti pembayaran kepada staf *Customer Service* yang kemudian diteruskan ke staf operasional impor yang disertakan persyaratan dokumen lainnya ketika mengambil DO di perusahaan pelayaran. Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh informan A-4 sebagai Staf Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

“Sebelum diserahkan ke pelayaran atau diupload di *website* pelayaran maka harus dilakukan pembayaran DO dahulu oleh bagian keuangan.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Tahap selanjutnya adalah proses pengambilan DO di perusahaan pelayaran. Dokumen yang dibutuhkan dalam proses tersebut yaitu *Bill of Lading*, surat kuasa, suarat pinjem kontainer, CGL, bukti pembayaran DO, dan apabila BL berstatus tidak original maka harus ada surat *release* DO tanpa original BL. Kemudian, akan terjadi *release* DO atau dokumen DO sudah terupload di *website* TPKS EMKL yang nantinya digunakan sebagai syarat pembuatan *Job Order*. Dalam dokumen DO tersebut tertulis lokasi depo kontainer untuk pengambilan kontainer. Hal ini yang digunakan sebagai acuan melakukan pembayaran *empty container* atau biaya pembersihan kontainer sebelum kontainer dikembalikan ke depo. Hal ini sejalan

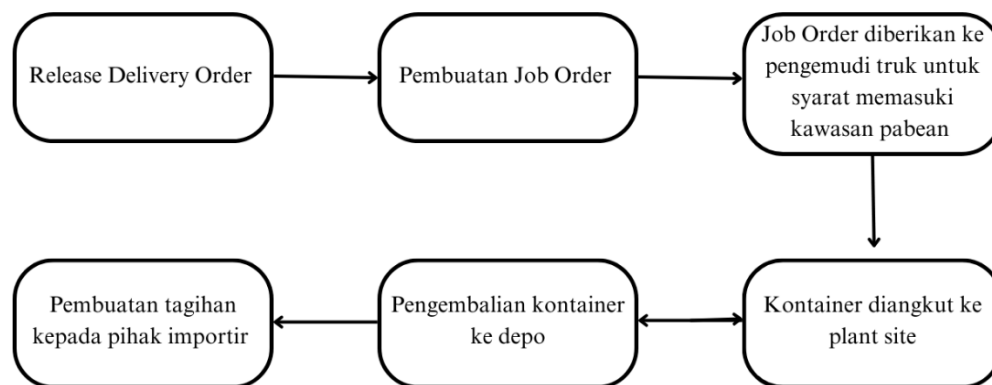
dengan apa yang disampaikan oleh informan A-4 sebagai Staf Operasional PT.

Mitra Kargo Indonesia:

“Dokumen yang diperlukan yaitu *Bill of Lading*, surat kuasa, surat pinjam kontainer, CGL, bukti pembayaran DO, apabila BL tidak original maka harus ada surat *release* DO tanpa original BL. Setelah dilakukan pembayaran maka akan *release* DO (DO sudah terupload di *website* TPKS EMKL) sebagai syarat pembuatan *Job Order*. Dokumen DO tertulis pengambilan kontainer di depo mana yang selanjutnya akan dilakukan pembayaran *empty container* sebelum kontainer dikembalikan ke depo.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa tahap pengurusan *Delivery Order* pada proses impor di PT. Mitra Kargo Indonesia mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 120 Tahun 2017 tentang Layanan Pengiriman Pesan Secara Elektronik. Proses ini diawali dengan kepemilikan akun *shipper* pada situs perusahaan pelayaran untuk mengakses DO. Setelah pembayaran DO dilakukan oleh bagian keuangan, bukti pembayaran disampaikan kepada *customer service* dan staf operasional. Dokumen yang dipersyaratkan antara lain BL, surat kuasa, surat pinjam kontainer, CGL, bukti pembayaran, dan surat *release* jika BL tidak berstatus original. BL original diserahkan langsung, sementara BL non-original diunggah dalam bentuk digital. Setelah DO dirilis dan diunggah ke sistem TPKS EMKL, dokumen tersebut menjadi dasar pembuatan *Job Order* serta penentuan lokasi depo kontainer, yang juga digunakan sebagai acuan pembayaran biaya *empty container* sebelum pengembalian kontainer ke depo

5. Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean



Gambar 4.7 Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2025

Tahapan terakhir dalam proses penanganan barang impor adalah pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Tahapan ini dimulai dari pihak operasional melakukan pembuatan *Job Order* setelah Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) keluar dan dilakukan pembayaran DO kemudian *release Delivery Order*. *Job Order* diberikan kepada pengemudi truk sebagai syarat untuk memasuki terminal peti kemas. selain membawa *Job Order*, pengemudi truk juga harus menyertakan *Delivery Order* dan juga surat jalan sebagai syarat memasuki terminal peti kemas. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan A-1 sebagai Manager Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

“Setelah SPPB, dilakukan pembayaran DO sebagai syarat pembuatan *Job Order*. Setelah DO dibayar maka dilakukan cetak *Job Order* untuk diberikan kepada pengemudi truk memasuki terminal peti kemas.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Tahap selanjutnya kontainer kemudian diangkut dan dikirimkan ke *plant site*, untuk kemudian dikembalikan ke depo. Setelah seluruh proses selesai, dilanjutkan dengan pembuatan tagihan kepada pihak importir terkait dengan seluruh jasa yang dilakukan oleh perusahaan PT. Mitra Kargo Indonesia dalam proses pengeluaran

barang impor dari kawasan pabean. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan A-1 sebagai Manager Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

“Kontainer diangkut dan dikirimkan ke *plant site*, setelah itu kontainer dikembalikan ke depo dan disusul dengan proses pembuatan tagihan kepada pihak importir atas seluruh jasa yang dilakukan oleh perusahaan.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Ditarik kesimpulan mengenai dokumen yang dibutuhkan dalam efektivitas penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang antara lain *Invoice*, *Packing List*, *Bill of Lading*, *Certificate of Origin*, Pemberitahuan Impor Barang, surat persetujuan impor, surat kuasa, surat peminjaman *container*, *Container Guarantee Letter* (CGL), *Billing Pajak*, Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), *Delivery Order*, dan *Job Order*.

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa tahap akhir penanganan barang impor di PT. Mitra Kargo Indonesia adalah pengeluaran barang dari kawasan pabean, yang dilakukan setelah terbitnya SPPB dan pembayaran DO. Pihak operasional kemudian menerbitkan *Job Order* sebagai syarat bagi pengemudi truk untuk mengakses terminal peti kemas, disertai DO dan surat jalan. Kontainer diangkut ke lokasi tujuan (*plant site*) dan dikembalikan ke depo, diikuti proses penagihan kepada importir atas seluruh layanan yang diberikan. Dokumen pendukung yang diperlukan dalam proses ini mencakup *Invoice*, *Packing List*, *Bill of Lading*, *Certificate of Origin*, PIB, surat persetujuan impor, surat kuasa, surat peminjaman kontainer, CGL, *billing pajak*, SPPB, DO, dan *Job Order*.

Sedangkan instansi yang terlibat dalam efektivitas penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean PT. Mitra Kargo Indonesia beserta peranannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Instansi Penanganan Pengeluaran Barang Impor

No	Instansi	Peran
1.	PT. Mitra Kargo Indonesia	Perusahaan EMKL yang ditunjuk importir sebagai pihak ketiga dalam proses pengurusan penanganan barang impor mulai dari pembuatan PIB hingga proses pengiriman barang ke gudang importir.
2.	Importir	Perusahaan yang melakukan impor atau pihak yang menerima barang dari luar negeri. Selain itu, memiliki tanggung jawab mengurus dokumen impor hingga melakukan pembayaran untuk bea masuk dan pajak.
3.	Eksportir	Perusahaan yang menjual atau mengirimkan barang yang dikirim dari negara asal ke negara tujuan, dan memastikan bahwa dokumen yang dikirim sudah benar dan lengkap.
4.	Kantor Bea dan Cukai Semarang	Instansi ini memiliki peran penting dalam pengajuan pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB), penentuan penjaluran impor, dan penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) sebagai bukti bahwa importir telah menyelesaikan seluruh administrasi dan pembayaran atas barang impor tersebut agar dapat dikeluarkan dari kawasan pabean.
5.	TPKS Semarang	Instansi yang berperan dalam penyediaan tempat penumpukan kontainer setelah kontainer diturunkan dari kapal untuk menunggu waktu pemeriksaan barang impor.
6.	Perusahaan Pelayaran	Perusahaan pelayaran berfungsi sebagai penyedia layanan pengangkutan barang dari negara asal untuk dikirim ke negara tujuan importir.
7.	Pelindo	Instansi yang berperan sebagai penyedia fasilitas dan infrastruktur pelabuhan, seperti dermaga, gudang, alat bongkar muat, dan sistem informasi yang diperlukan untuk kegiatan bongkar muat dan penyimpanan barang.

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2025

4.2.1.2 Solusi Untuk Mengatasi Kendala dalam Efektivitas Penanganan

Pengeluaran Barang Impor

1. *Human Error* Oleh Karyawan PT. Mitra Kargo Indonesia

Mayoritas permasalahan yang menghambat proses penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean disebabkan oleh faktor manusia. Kesalahan

terbanyak yang dilakukan oleh staf EMKL yaitu salah *input* data baik di sistem maupun pencatatan dokumen *database* di *Microosoft Excel*. Kesalahan *human error* diakibatkan oleh kurangnya ketelitian dari staf atau karyawan dalam bekerja. Untuk mengatasi hal tersebut tentunya harus lebih teliti dari diri pribadi staf dan selalu melakukan pengecekan ulang sebelum dokumen atau mengajukan dokumen.

Hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh informan A-2:

“Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir permasalahan tersebut dengan melakukan 2 kali pengecekan baik dari importir dan pihak kita. Biasanya dapat ketahuan jika terjadi salah *input* saat *direject* oleh pihak Bea Cukai.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Upaya yang dilakukan untuk kesalahan *input* data dari pihak staf dan terjadi kesalahan antar dokumen *copy* yang telah dikirim dengan dokumen original yaitu melakukannya dengan lebih teliti ketika melakukan *input* data dan melakukan konfirmasi kepada pihak importir jika terjadi kesalahan pengiriman dokumen. Hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh informan A-3:

“Upaya yang dilakukan yaitu lebih teliti lagi pada saat melakukan *input* data dan mengkonfirmasi ke pihak importir mengenai kesalahan dokumen yang dikirim.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pendapat Informan A-4 dalam proses pengurusan dokumen *Delivery Order*:

“Harus lebih teliti lagi dalam pengurusan dokumen *Delivery Order*.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas hambatan dalam proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean disebabkan oleh kesalahan manusia, khususnya staf EMKL yang sering melakukan kesalahan *input* data pada sistem maupun dokumen. Kurangnya ketelitian menjadi faktor utama terjadinya *human error* ini. Upaya yang dilakukan untuk meminimalkan kesalahan tersebut

antara lain dengan meningkatkan ketelitian staf, melakukan pengecekan ulang dokumen sebanyak dua kali, serta melakukan konfirmasi dengan pihak importir jika terjadi ketidaksesuaian data atau dokumen.

2. Sistem atau Jaringan *Error*

Sistem atau jaringan memiliki peranan yang sangat penting dalam proses penanganan pengeluaran barang impor meliputi INSW, SSM, CEISA, QC, sistem TPKS, dan *website* pelayaran. Saat pelaksanaan penanganan barang impor ternyata masih sering ditemukan banyak masalah yang diakibatkan oleh sistem yang mengalami gangguan sehingga menghambat proses pengajuan dokumen impor. Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan A-1 sebagai Manager Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia dalam proses wawancara:

“Kendala dari sistem biasanya bergantung pada sistem pemerintah, jika dari pusat *error* maka pekerjaan kita juga mengalami kendala. Misalnya dari INSW atau *website* TPKS.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Mengatasi kendala tersebut, maka solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan *follow up* kepada pihak Bea dan Cukai melalui grup PPJK yang telah di sediakan untuk mengkonfirmasi jika terjadi *trouble* pada sistem agar dapat segera diatasi oleh pihak Bea dan Cukai. Jika diperlukan melakukan dengan sistem manual, maka dari pihak perusahaan akan melakukannya secara manual agar proses penanganan pengeluaran barang impor tetap berjalan dengan baik. Ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan A-1 yaitu:

“...Antisipasi dari pengumuman tersebut bisa melaporkan ke instansi terkait atau konsultasi bahwa terjadi kendala dari sekian jam masih terdapat perbaikan, dan kita terapkan dalam pekerjaan. Jika memang perlu dimanualkan, maka tidak menutup kemungkinan kita melakukan secara manual...” (wawancara, 25 Maret 2025).

Selain harus melakukan konfirmasi ke pihak Bea dan Cukai, dari perusahaan juga harus melakukan konformasi kepada importir selaku pengguna jasa EMKL

terkait sistem yang *error* sehingga memungkinkan untuk terjadinya keterlambatan proses pengeluaran barang impor. Hal demikian dijelaskan oleh informan A-1 yaitu:

“Pihak perusahaan kami juga akan menyampaikan bahwa sistem sedang *down* kepada pihak *customer* agar importir paham dan mengerti.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pendapat Informan A-2 dalam proses *sending* PIB:

“Melakukan konfirmasi ke *customer* mengenai kendala dan kemungkinan keterlambatan *sending* PIB akibat sistem. Dan melakukan konfirmasi ke pihak SSM atau CEISA jika *server down*.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Informan A-4 juga menyatakan pendapat serupa mengenai solusi untuk masalah sistem *error* pada pengurusan *custom clearance*:

“Jika *system* Bea Cukai *error* maka segera menghubungi pihak Bea Cukai untuk segera memperbaiki sistem, dan melakukan cek apakah sudah di *upload* atau belum sebelum jam kerja selesai.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Begitu halnya dengan masalah sistem pada saat pengurusan *Delivery Order*, Informan A-4 menyatakan pendapatnya yaitu:

“Solusinya dengan melakukan konfirmasi ke perusahaan pelayaran terkait permasalahan tersebut.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Pernyataan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa solusi untuk masalah sistem yang *error* adala dengan melakukan konfirmasi kepada pihak terkait untuk menyampaikan keluhan mengenai masalah sistem tersebut dengan tujuan agar masalah dapat segera diatasi oleh pihak pemilik sistem tersebut.

3. Perubahan Regulasi atau Kebijakan

Regulasi atau kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah terkait perubahan yaitu dengan selalu melakukan pengecekan terhadap regulasi pemerintahan agar tidak terlewat dan memahami regulasi tersebut sehingga tidak mengganggu

penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Pihak perusahaan harus menyampaikan kepada pihak *customer* bahwa terdapat regulasi baru yang diterapkan dalam penanganan pengeluaran barang impor agar importir tahu apa yang harus dilakukan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-1 sebagai Manager Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

“Solusi untuk mengatasinya dengan mengupdate apakah terdapat regulasi baru dan memahaminya dengan baik agar tidak terjadi kendala. Selain itu, memberi tahu bahwa regulasi tersebut baru, sehingga pihak importir tahu apa yang harus dilakukan. Misalnya melakukan pembaruan dokumen, dll.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi hambatan akibat perubahan regulasi, perusahaan perlu secara rutin melakukan pengecekan dan memahami regulasi terbaru agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pengeluaran barang impor. Penting untuk menginformasikan perubahan tersebut kepada importir agar mereka mengetahui langkah yang harus diambil, seperti pembaruan dokumen, guna memastikan kelancaran proses impor dan menghindari gangguan dalam prosedur yang berlaku.

4. Perubahan Jadwal Kedatangan Kapal

Informasi mengenai jadwal kedatangan kapal memiliki peran penting bagi importir dan pihak EMKL, hal ini dikarenakan jadwal kedatangan kapal dijadikan pedoman dalam pengurusan dokumen perizinan impor. Dimana dokumen perizinan impor tersebut harus sudah selesai ketika kapal telah tiba di pelabuhan tujuan. Solusi yang dapat dilakukan ketika terjadi perubahan ETA kapal yaitu dengan bertanya kepada pihak pelayaran terkait data *real* ETA kapal tersebut, hal ini dilakukan agar pihak EMKL dapat segera melakukan pemrosesan dokumen perizinan untuk barang impor. Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan A-4:

“...Untuk mengatasi masalah ETA kapal kita bertanya kepihak pelayaran terkait data *real* ETA kapal agar segera melakukan proses pengajuan.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi jadwal kedatangan kapal sangat penting bagi importir dan pihak EMKL karena menjadi acuan dalam penyelesaian dokumen perizinan impor sebelum kapal tiba di pelabuhan. Mengatasi perubahan ETA, solusi yang dilakukan adalah dengan mengonfirmasi langsung kepada pihak pelayaran mengenai data ETA yang sebenarnya, sehingga proses pengajuan dokumen dapat segera dilakukan tanpa menunggu informasi yang tidak akurat dari sistem.

5. Perubahan Cuaca

Perubahan cuaca memang menjadi suatu hal yang tidak dapat diprediksi. Meskipun zaman sudah semakin modern dimana tersedia berbagai macam aplikasi prediksi cuaca tetapi pada kenyataannya dilapangan tidak selalu tepat prediksi tersebut. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dengan menunggu cuaca membaik atau memberikan alternatif lain dimana barang impor diletakkan di *longroom*. Dilakukan agar barang impor lebih aman dan tidak terpengaruh oleh kondisi cuaca. Seperti yang disampaikan oleh informan A-1 dalam wawancara:

“Solusi dari kendala cuaca kita melakukan koordinasi dengan pihak importir dan dapat memberikan alternatif lain yaitu diletakkan di *longroom* sehingga barang lebih aman tetapi tetap menurut waktu pengajuan atau antrian.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pendapat Informan A-4 dalam proses pengurusan *custom clearance*:

“...Jika kendala di cuaca maka kita menunggu cuaca membaik.” (wawancara, 25 November 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa perubahan cuaca yang tidak dapat diprediksi menjadi salah satu hambatan dalam proses pengeluaran barang

impor. Meskipun tersedia aplikasi prediksi cuaca, akurasi tidak selalu tepat di lapangan. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala ini adalah dengan menunggu hingga cuaca membaik atau memberikan alternatif penempatan barang impor di *longroom* agar lebih aman dan tidak terdampak kondisi cuaca, sambil tetap mengikuti jadwal pengajuan dan antrian yang berlaku.

6. Keterlambatan Pengiriman Dokumen Oleh Importir

Dokumen impor merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Dokumen menjadi syarat utama dalam pengurusan perizinan impor oleh importir maupun EMKL yang ditunjuk oleh importir untuk mengurus proses penanganan pengeluaran barang impor. Solusi untuk permasalahan keterlambatan pengiriman dokumen tersebut yaitu dengan melakukan *follow up* kepada importir agar segera mengirimkan dokumen tersebut sehingga dari pihak EMKL dapat segera memproses pembuatan dokumen impor. Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan A-1 dalam wawancara:

“Solusi yang dilakukan dengan terus melakukan koordinasi dengan pihak importir agar segera melengkapi dokumen barang tersebut. Sehingga tidak membutuhkan waktu lama untuk pelengkapan dokumen, karena barang akan disita jika tidak bisa melengkapi dokumen.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Solusi tersebut dilakukan agar tidak terjadi penambahan biaya penumpukan kontainer di area pabean akibat dari dokumen yang belum lengkap, hal tersebut tentunya merugikan dari pihak importir karena mengeluarkan biaya lebih untuk mengeluarkan kontainer barang impor miliknya.

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa dokumen impor merupakan elemen krusial dalam proses pengeluaran barang dari kawasan pabean, sehingga keterlambatan pengirimannya dapat menghambat seluruh proses dan menimbulkan

biaya tambahan seperti penumpukan kontainer. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan melakukan koordinasi dan *follow-up* secara intensif kepada importir agar segera mengirimkan dokumen yang dibutuhkan, sehingga pihak EMKL dapat segera memproses perizinan impor dan menghindari risiko penyitaan barang serta kerugian biaya tambahan.

7. Ketidak Sesuaian Barang dengan Dokumen

Kesesuaian barang impor dengan dokumennya merupakan salah satu aspek yang krusial, hal ini disebabkan oleh barang akan dilakukan pemeriksaan lanjutan jika didapatkan tidak sesuai dengan isi yang tertera dalam dokumen impor. Selain itu akan dilakukan penyitaan barang impor jika pihak importir tidak dapat melengkapi dokumen barang tersebut. Pemeriksaan dan penumpukan kontainer di area pabean tersebut jika tidak cepat diselesaikan dan dilengkapi dokumen sesuai dengan barang yang ada di dalamnya akan menyebabkan biaya tambahan bagi importir. Solusi yang diajukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan melakukan koordinasi dengan pihak *customer* untuk melakukan pelengkapan dokumen yang sesuai dengan barang yang ada di dalam kontainer agar kontainer segera dikeluarkan dan tidak menimbulkan biaya yang lebih besar.

Pernyataan tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan A-1:

“Solusi yang dilakukan dengan terus melakukan koordinasi dengan pihak importir agar segera melengkapi dokumen barang tersebut...” (wawancara, 25 Maret 2025).

Hasil wawancara di atas, dalam mengatasi permasalahan atau kendala dalam penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean memerlukan komunikasi yang baik dari seluruh pihak terkait. Baik importir, Bea dan Cukai, PPJK, dll. Dengan tujuan proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean berjalan dengan baik, tanpa menimbulkan biaya tambahan akibat kendala-kendala

terkait dokumen, barang impor, kedatangan kapal, perubahan cuaca, dan lain sebagainya. Pernyataan tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan A-5:

“Komunikasi yang terjalin antara kami dengan PT. Mitra Kargo Indonesia berjalan sangat baik.” (wawancara, 24 Maret 2025).

“Biasanya dengan melakukan komunikasi melalui telepon, menanyakan ada masalah dan hambatan apa yang membuat barang kami belum keluar dari Kawasan pabean.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa dokumen kesesuaian antara barang impor dan dokumen menjadi aspek penting dalam proses pengeluaran dari kawasan pabean, karena ketidaksesuaian dapat menyebabkan pemeriksaan lanjutan, penyitaan, serta biaya tambahan akibat penumpukan kontainer. Solusi untuk mengatasi hal ini adalah dengan melakukan koordinasi intensif dengan importir agar segera melengkapi dokumen yang sesuai. Komunikasi yang baik antara semua pihak terkait importir, EMKL, Bea Cukai, dan PPJK sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran proses pengeluaran barang impor dan menghindari kendala yang dapat menimbulkan kerugian.

4.2.2 Hambatan dalam Efektivitas Penanganan Pengeluaran Barang Impor

Proses penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean PT. Mitra Kargo Indonesia ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan proses tersebut. Menurut Supardi, (2019:24) Kegiatan impor tidak selalu berjalan lancar, sering terjadi kendala yang menjadi penghalang di dalam pelaksanaannya, baik kendala teknis maupun non teknis. Faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean dibagi menjadi dua kategori, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang paling berpengaruh terhadap keterlambatan antara lain kesalahan *input* data, keterlambatan proses *clearance*,

dan perlunya penyesuaian prosedur. Faktor eksternal yang mempengaruhi keterlambatan pengeluaran barang impor mencakup tertundanya proses bongkat muat dan pengeluaran barang, penundaan operasional di pelabuhan, proses clearance tertunda karena dokumen yang tidak lengkap, barang tertahan untuk pemeriksaan dan faktor lainnya.

4.2.2.1 Hambatan Internal

4.2.2.1.1 Kesalahan *Input Data*

Kendala internal yang pertama dalam proses penanganan pengeluaran barang impor yaitu kesalahan *input data* yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau tenaga kerja dari PT. Mitra Kargo Indonesia. Dilihat dari bidang ekspor dan impor maka tenaga kerja merupakan orang yang bekerja dibagian ekspor dan impor. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menjelaskan bahwa kesalahan terbanyak dalam penanganan impor yang disebabkan oleh *human error* yaitu kesalahan *input data*. Beberapa kesalahan *human error* yang dilakukan oleh staf bagian impor meliputi kesalahan dalam melakukan input kode *Bill of Lading*, kesalahan dalam *input data* kontainer di SSM dan CEISA, dll. Sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-2 sebagai Asisten Manager/PPJK PT. Mitra Kargo Indonesia:

“paling sering biasanya salah *input data* seperti nama latin, tanggal, nomor B/L, nomor kontainer karena terlalu banyak jumlah kontainer yang harus di*input* jadi sesekali ada yang terlewat atau *typo*.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Tahap penerimaan dokumen impor, kesalahan yang terjadi akibat *human error* juga sering terjadi, terutama dalam kesalahan *input data* kode *Bill of Lading* atau kesalahan meletakkan dokumen di map sehingga pembuatan PIB akan terganggu. Sempat terjadi juga dokumen *copy* tidak sesuai dengan dokumen original yang

dikirimkan sehingga perlu konfirmasi lebih lanjut kepada importir. Seperti yang telah disampaikan oleh informan A-3 dalam wawancara:

“Ada, biasanya salah *input* kode BL atau salah meletakkan dokumen di map sehingga pembuatan dokumen PIB sedikit terganggu. Terkadang juga dokumen *copy* yang dikirimkan berbeda dengan dokumen originalnya sehingga perlu dilakukan konfirmasi ke pihak importir dulu.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Kesalahan *human error* juga terjadi dalam proses pengurusan *delivery order* dimana terjadi kesalahan dalam memberikan stempel pemilik barang pada bagian belakang *Bill of Lading* sehingga menghambat proses *release* DO. Kesalahan lain yang dilakukan yaitu surat kuasa yang digunakan sebagai syarat pembayaran DO salah tandatangan penanggung jawabnya, dimana seharusnya yang bertanggung jawab adalah direktur akan tetapi dalam surat tersebut tercantum manager. Kesalahan tersebut terjadi dikarenakan tenaga kerja atau karyawan internal kurang fokus dalam mengerjakan dokumen surat kuasa dan terlalu banyak dokumen yang harus dikerjakan dalam waktu yang bersamaan. Sesuai dengan yang dijelaskan oleh informan A-4:

“...lupa stempel pemilik barang dibelakang BL, surat kuasa salah yang dimana yang bertanggung jawab dalam surat tersebut seharusnya direktur tetapi tercantum manager, dll.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil wawancara diatas secara konsisten menunjukkan bahwa mayoritas kesalahan dalam penanganan pengeluaran barang impor, mulai dari penerimaan dokumen impor hingga pengurusan *delivery order* disebabkan oleh adanya *human error* yang dilakukan oleh tenaga kerja atau karyawan internal perusahaan EMKL.

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa hambatan internal utama dalam proses penanganan pengeluaran barang impor di PT. Mitra Kargo Indonesia adalah kesalahan *input* data yang dilakukan oleh tenaga kerja, terutama dalam bentuk kesalahan *input* data kode *Bill of Lading*, nomor kontainer, dan informasi

dokumen lainnya. Kesalahan ini terjadi mulai dari tahap penerimaan dokumen impor hingga pengurusan *delivery order*, yang mencakup salah meletakkan dokumen, ketidaksesuaian antara dokumen *copy* dan asli, kelalaian dalam pemberian stempel, serta kekeliruan dalam penandatanganan surat kuasa. Penyebab utamanya adalah beban kerja yang tinggi dan kurangnya ketelitian tenaga kerja.

4.2.2.1.2 Keterlambatan Proses *Clearance*

Hambatan pada keterlambatan proses *clearance* sering dialami dalam proses penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean akibat dari sistem yang *error* baik dari INSW ataupun *website* TPKS seperti yang disampaikan oleh informan A-1. Terjadinya *error* pada sistem disebabkan oleh banyaknya jumlah perangkat yang berusaha mengakses sistem dari kedua instansi tersebut, karena membludaknya jumlah importir dalam negeri sehingga banyak perusahaan PPJK atau EMKL yang mengakses sistem untuk keperluan penanganan pengeluaran barang impor.

Hambatan yang terjadi akibat sistem yang *error* ini tentunya sangat memberikan pengaruh terhadap aktivitas penanganan pengeluaran barang impor, disebabkan sebagian besar pengurusan perizinan impor dilakukan melalui sistem mulai dari pembuatan PIB hingga pengurusan *delivery order* untuk proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Sehingga dengan terjadinya sistem *error* ini dapat menghambat proses penanganan impor dari segi waktu. Seperti yang disampaikan oleh informan A-2 dalam wawancara:

“Sistem baik dari SSM atau CEISA yang sering kali *down* atau *error* karena terlalu banyak yang mengakses. Biasanya tidak bisa dibuka, *kereject*, atau data sudah dikirim tetapi belum diterima dan harus ulang *input* dari awal. Hal tersebut yang memakan waktu lama proses pembuatan PIB.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Informan A-4 juga menambahkan keterangan terkait hambatan yang disebabkan oleh sistem *error*:

“...pada sistem Bea Cukai CEISA atau SSM *error* sehingga menghambat proses respon PIB.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Pendapat serupa juga disampaikan oleh informan A-4 dalam pengurusan *Delivery Order*:

“...*website* pelayaran yang biasanya *trouble* sehingga menghambat penanganan DO impor.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa hambatan keterlambatan proses clearance akibat sistem dan jaringan *error* menjadi hambatan signifikan dalam proses pengeluaran barang impor, terutama pada sistem Bea Cukai (CEISA, SSM), INSW, dan *website* pelayaran seperti TPKS. Gangguan ini disebabkan oleh tingginya volume akses dari berbagai perusahaan secara bersamaan, sehingga sistem sering *down*, data tidak terkirim, atau harus diinput ulang, akibatnya proses pengurusan dokumen impor seperti PIB dan *delivery order* menjadi terhambat, memperlambat seluruh rangkaian proses yang saling berkaitan dan tidak dapat dilewati.

4.2.2.1.3 Perlunya Penyesuaian Prosedur

Regulasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, regulasi adalah suatu bentuk pengaturan. Di Indonesia, regulasi diartikan sebagai sumber hukum formal yang berupa keputusan tertulis yang mengikat, yang dihasilkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang, serta mencakup banyak aspek. Perlunya penyesuaian prosedur akibat perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah terkait impor turut menjadi faktor penghambat proses penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan

pabean PT. Mitra Kargo Indonesia menggunakan regulasi "Impor untuk dipakai" sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.04/2022 dan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-02/BC/2023, atau dapat mengecek regulasi barang itu sendiri.

Adanya perubahan peraturan regulasi menyebabkan dampak yang signifikan terhadap kinerja perusahaan, karena karyawan harus memahami kembali regulasi terbaru agar tidak terjadi kesalahan dalam prosedur penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Dibutuhkan pemahaman lebih agar tidak salah langkah dan mengakibatkan kerugian yang besar dalam perusahaan, hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh informan A-1 sebagai Manager Operasional PT. Mitra Kargo Indonesia:

“Hambatan dari regulasi ada, biasanya terdapat pembaruan regulasi yang ditetapkan secara tiba-tiba dan kita belum mengetahui perubahan tegulasi tersebut. Sehingga harus memahami regulasi barang yang diimpor.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa perrlunya penyesuaian prosedur menjadi salah satu hambatan dalam proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean, karena berdampak langsung pada kinerja perusahaan. PT. Mitra Kargo Indonesia harus selalu menyesuaikan prosedur dengan regulasi terbaru seperti PMK No. 190/PMK.04/2022 dan PER-02/BC/2023, yang memerlukan pemahaman ulang dari karyawan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses impor. Ketidaksiapan dalam menghadapi perubahan ini dapat menimbulkan kesalahan prosedural dan berisiko menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

4.2.2.2 Hambatan Eksternal

4.2.2.2.1 Tertundanya Proses Bongkar Muat dan Pengeluaran Barang

Hambatan lainnya yaitu tertundanya proses bongkar muat dan pengeluaran barang akibat dari perubahan ETA (*Estimated Time Arrival*) kapal. Dimana waktu kedatangan kapal ini dapat dilacak melalui *website* pelayaran yang digunakan eksportir sebagai jasa angkutan. Pihak EMKL tentunya perlu mengetahui mengenai ETA kapal, karena staf EMKL harus bisa memperkirakan kapan kapal tiba dipelabuhan sehingga dapat menyiapkan seluruh syarat dan dokumen yang dibutuhkan untuk proses penanganan pengeluaran barang impor sebelum kapal tiba. Sering terjadi perubahan jadwal kapal tiba satu minggu lebih cepat dibandingkan dengan data ETA kapal yang tercantum di *website* pelayaran terkait menyebabkan ketidaksiapan pihak EMKL dan importir dalam proses pemenuhan syarat dan dokumen perizinan impor sehingga terjadi biaya penumpukan kontainer di TPKS yang membengkak karena menunggu proses penyiapan dokumen tersebut. Sesuai yang telah disampaikan oleh informan A-1 yaitu:

“...Selain itu terdapat masalah jadwal kedatangan kapal yang lebih cepat dibandingkan dengan data ETA kapal yang tercantum di *website* pelayaran dimana importir belum mengirimkan dokumen original sehingga kita belum memproses dokumen tersebut itu berdampak ke biaya penumpukan yang banyak.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Kedatangan kapal yang mundur dua hingga tiga hari akibat perubahan jadwal juga menjadi salah satu hambatan dalam pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh informan A-5 sebagai importir yaitu:

“...biasanya kedatangan barang mundur akibat kapal yang membawa barang tersebut ada perubahan jadwal sekitar 2-3 hari.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa tertundanya proses bongkar muat dan pengeluaran barang akibat perubahan jadwal kedatangan kapal (ETA) menjadi hambatan dalam proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean, baik ketika kapal tiba lebih cepat maupun lebih lambat dari perkiraan. Ketidaksesuaian jadwal ini menyebabkan pihak EMKL dan importir tidak siap dalam menyiapkan dokumen impor, yang berakibat pada keterlambatan proses administrasi dan pembengkakan biaya penumpukan kontainer di pelabuhan. Ketidakpastian jadwal ini sering kali disebabkan oleh informasi ETA yang tidak akurat pada website pelayaran yang digunakan eksportir.

4.2.2.2.2 Penundaan Operasional di Pelabuhan

Hambatan penundaan operasional di pelabuhan akibat dari perubahan cuaca yang tidak pasti menjadi salah satu faktor dalam proses penanganan pengeluaran barang impor oleh PT. Mitra Kargo Indonesia. Indonesia adalah negara dengan iklim tropis yang mengalami dua musim setiap tahunnya, yaitu musim kemarau dan musim hujan. Saat diguyur hujan mulai dari intensitas rendah hingga intensitas tinggi kegiatan penanganan pengeluaran barang impor menjadi terhambat, dikarenakan terdapat beberapa barang impor yang rentan basah dan beresiko jika terkena air, karena wilayah pelabuhan yang terendam banjir sehingga proses penanganan pengeluaran barang impor ditunda sementara sampai kondisi menjadi kondusif. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 dalam wawancara:

“...terutama kendala cuaca dan barang rentan basah kita tidak mau mengambil resiko. Sehingga barang ditunda pembongkarannya sampai cuaca mendukung, proses penanganan impor juga terlambat, mulai dari pembayaran DO, cetak *job order*, *booking trucking*, dan lainnya pasti molor, dan menimbulkan biaya penumpukan jika melebihi waktu *free time*. (wawancara, 25 Maret 2025).

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa penundaan operasional di pelabuhan akibat kendala cuaca memberikan pengaruh yang besar terhadap proses penanganan pengeluaran barang impor. Hal ini dikarenakan beberapa barang impor rentan basah sehingga dan beresiko jika dilakukan pembongkaran saat hujan, maka hal tersebut juga memberikan pengaruh pada proses penanganan impor lainnya mulai dari pembayaran *Delivery Order* dimana jika DO belum dibayar maka *job order* tidak dapat dicetak untuk pengeluaran barang dari TPKS. Begitupun dengan proses *trucking* yang belum bisa jalan akibat *job order* yang belum dicetak.

4.2.2.2.3 Proses *Clearance* Tertunda karena Dokumen Tidak Lengkap

Faktor lainnya dalam penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean adalah proses *clearance* tertunda karena dokumen yang tidak lengkap, disebabkan oleh adanya keterlambatan dari eksportir pada saat mengirimkan dokumen ke importir sehingga proses pengiriman dokumen dari importir ke perusahaan jasa EMKL turut mengalami keterlambatan. Terdapat dokumen yang tidak lengkap yang diberikan oleh importir juga dapat menghambat proses pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. Keterlambatan pengiriman dokumen impor tersebut menyebabkan terhamatnya proses pengeluaran barang dari daerah pabean. Hal tersebut disampaikan oleh informan A-1 dalam proses wawancara:

“Biasanya kalau dari importir dokumen yang diberikan tidak lengkap sehingga dari pihak EMKL belum bisa memproses pengeluaran barang impor sampai dokumen dikirim ke kita sudah lengkap.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh informan A-4 yaitu:

“karena biasanya dari pihak eksportir belum mengirimkan dokumen lengkap jadi pihak kami, jadi PT.Mitra Kargo Indonesia belum bisa memproses dokumen pengeluaran barang.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh informan A-2 sebagai Asisten Manager/PPJK PT. Mitra Kargo Indonesia yaitu:

“Tidak juga terkadang kapal sudah sandar tetapi dokumen originalnya belum sampai sedangkan untuk pembayaran *Delivery Order* di pelayaran harus menggunakan dokumen original.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa proses *clearance* tertunda karena dokumen tidak lengkap akibat dari keterlambatan pengiriman dokumen impor dari importir, Proses pengeluaran barang impor memerlukan perizinan yang ketat dimana membutuhkan data yang tercantum dalam dokumen impor berupa *invoice*, *Bill of Lading*, *Packing List*, *Certificate of Origin*, dan dokumen lainnya yang mana dokumen tersebut tidak dapat dimiliki oleh perusahaan jasa EMKL melainkan harus menunggu importir untuk mengirimkannya.

4.2.2.2.4 Barang Tertahan untuk Pemeriksaan

Hambatan barang tertahan untuk dilakukan pemeriksaan akibat ketidaksesuaian barang dengan dokumen masih kerap dijumpai dalam penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean. ketidaksesuaian barang ini dianggap sebagai pelanggaran terhadap peraturan kepabeanan yang mengharuskan diskripsi barang dalam dokumen harus sesuai dengan kondisi fisik barang yang sebenarnya. Bertujuan untuk mencegah penyeludupan barang yang dilarang atau dikenakan tarif bea masuk yang berbeda. Ketidaksesuaian barang dapat mengakibatkan kerugian negara karena berpotensi terjadinya penghindaran pajak atau bea masuk. Jika nilai atau jenis barang yang sebenarnya lebih tinggi dari yang tercantum dalam dokumen, maka negara akan kehilangan potensi penerimaan pajak.

Proses pengeluaran barang akan tertunda sebab pihak Bea dan Cukai harus menjalankan pemeriksaan lebih lanjut untuk memastikan kesesuaian antara dokumen dan barang, menyebabkan penumpukan di gudang pabean dan meningkatkan biaya penyimpanan dan biaya lainnya sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-1 yaitu:

“...Atau bisa juga dari barang yang di impor tidak sesuai dengan yang tercantum didalam dokumen sehingga membawa barang tersebut dalam zona merah yang mengharuskan melakukan pemeriksaan terlebih dulu sebelum dikeluarkan dan menimbulkan biaya tambahan.” (wawancara, 25 Maret 2025).

Hambatan barang tertahan untuk dilakukan pemeriksaan akibat perbedaan antara barang yang dipesan dengan yang diterima, misalnya terjadi kesalahan pengiriman *grade* barang yang dipesan yaitu *grade* A akan tetapi dari perusahaan eksportir mengirimkan barang dengan *grade* dibawah pesanan yaitu B atau C. Hambatan tersebut menyebabkan penundaan pengeluaran barang impor dan mengakibatkan barang menumpuk digudang pabean sehingga biaya penumpukan melambung tinggi, sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh informan A-5 yaitu:

“...Pernah terjadi juga perbedaan antara barang yang dikirim dengan yang dipesan, misalnya kami pesan *grade* A tetapi yang dikirim barang dengan *grade* B, tentu saja itu merugikan kami.” (wawancara, 24 Maret 2025).

Hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa barang tertahan untuk pemeriksaan akibat ketidaksesuaian barang menjadi salah satu hambatan yang memiliki dampak dalam proses penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean PT. Mitra Kargo Indonesia, karena terdapat regulasi yang menegaskan bahwa akan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut jika terdapat ketidak

sesuaian barang dengan yang tertera di dalam dokumen. Jika tidak dapat melengkapi dokumen barang tersebut akan disita oleh negara.

4.3 Output Penelitian Terapan

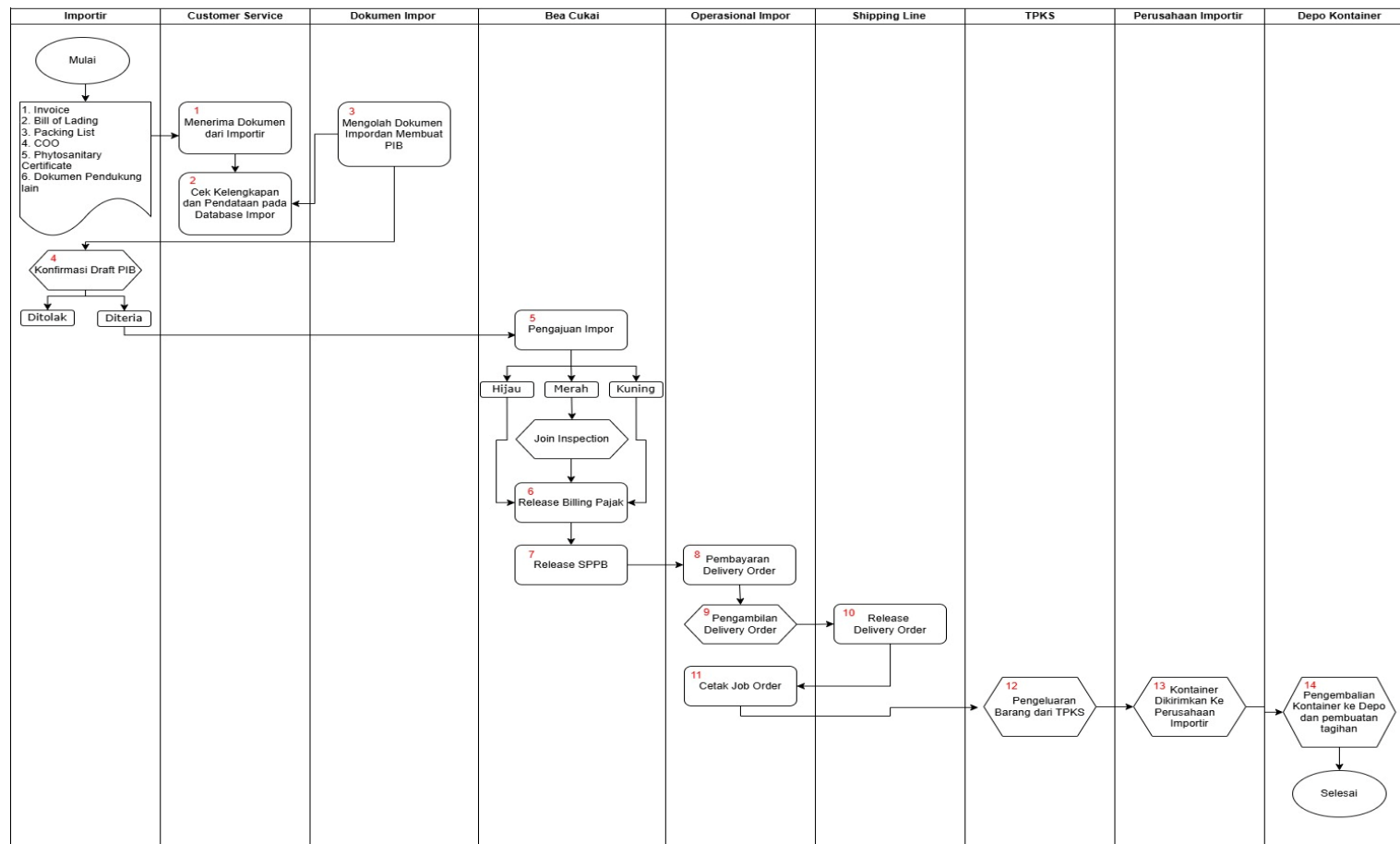
Penelitian di atas dapat dipahami bahwa hambatan yang ditemui dalam penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean PT. Mitra Kargo Indonesia adalah *human error* oleh karyawan PT. Mitra Kargo Indonesia, sistem dan jaringan yang *error*, perubahan regulasi dan kebijakan, perubahan jadwal kedatangan kapal, perubahan cuaca, keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir, dan ketidaksesuaian barang dengan dokumen.

Meskipun memiliki SOP perusahaan yang sudah dibuat, akan tetapi masih terdapat ketidak efektifan cara kerja para staf dan proses penanganan pengeluaran barang impor. Adanya masalah dan faktor penghambat yang ada di lapangan menjadi kajian peneliti untuk membuat SOP perusahaan baru.

Output penelitian terapan berdasarkan hasil temuan penelitian adalah berupa simplifikasi proses. Merupakan suatu kegiatan yang terencana dan terorganisir untuk menghasilkan output tertentu bagi kelompok pelanggan tertentu. Simplifikasi proses menekankan pada bagaimana pekerjaan dijalankan dengan urutan spesifik. Simplifikasi proses bisnis menjadi salah satu kebutuhan dalam perusahaan untuk memproses tantangan global yang semakin cepat dan mengurangi biaya.

Simplifikasi proses bisnis dapat direpresentasikan secara visual menggunakan *flowchart* penanganan pengeluaran barang impor dari kawasan pabean PT. Mitra Kargo Indonesia secara lengkap mulai dari proses penerimaan dokumen impor, pembuatan PIB, pengurusan *custom clearance*, pembayaran *delivery order*, pencetakan *job order*, hingga proses pengeluaran barang impor dari TPKS.

Diharapkan melalui pembuatan *flowchart* dapat membantu memetakan aliran informasi yang berkaitan dengan efektivitas penanganan pengeluaran barang impor.



Gambar 4.8 Flowchart Prosedur Penanganan Pengeluaran Barang Impor

Sumber: Hasil Temuan Penelitian, 2025

Keterangan:

1. Terjadi kesepakatan antara importir dengan *shipper (Sales Contract)*. Importir akan mendapatkan dokumen-dokumen dari eksportir yang digunakan untuk mengurus perizinan impor. Proses selanjutnya, importir akan mengirimkan dokumen tersebut kepada perusahaan EMKL yang ditunjuk untuk membantu melakukan pengurusan penanganan pengeluaran barang impor. Staf *Customer Service* menerima scan dokumen dari importir melalui email. Sedangkan, dokumen original akan dikirimkan langsung ke kantor PT. Mitra Kargo Indonesia melalui jasa ekspedisi.
2. Dokumen yang telah diterima oleh *Customer Service* akan dicek kelengkapannya dan akan dimasukkan ke dalam *database* penanganan impor PT. Mitra Kargo Indonesia melalui *Microsoft excel*. Setelah itu, dokumen diserahkan kepada staf dokumen impor.
3. Staf dokumen impor menerima dokumen dan mengolahnya untuk persyaratan pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) melalui modul bea cukai.
4. Staf dokumen mengirimkan *draft* PIB kepada importir untuk dilakukan pemeriksaan untuk memastikan apakah data yang dimasukkan sudah benar atau belum. Jika *draft* ditolak maka harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu. Jika *draft* PIB sudah disetujui maka melakukan verifikasi data yang telah *diinput* dengan dokumen fisik. Jika ditemukan ketidak sesuaian maka permohonan akan ditolak dan pihak EMKL perlu melakukan perbaikan dan pengajuan ulang.
5. Penjaluran barang impor dibagi menjadi 3 yaitu jalur hijau, jalur kuning, dan jalur merah. Apabila jalur hijau maka tidak dilakukan pemeriksaan dokumen.

Apabila mendapatkan jalur kuning maka akan dilakukan pemeriksaan dokumen. Apabila mendapatkan jalur merah, maka akan dilakukan pemeriksaan terhadap dokumen dan pemeriksaan fisik oleh Kantor Balai Karantina Bersama Kantor Bea dan Cukai (*Join Inspection*).

6. Setelah itu akan *release billing* pajak yang menunjukkan total pajak impor yang wajib dibayar oleh importir atas barang yang diimpor.
7. Jika pihak importir atau EMKL sudah membayar lunas seluruh biaya yang terjadi pada saat proses impor maka akan dikeluarkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) oleh Kantor Bea dan Cukai.
8. Setelah release SPPB maka staf dokumen akan menginformasikan kepada staf operasional untuk segera melakukan pembayaran *delivery order* ke perusahaan pelayaran.
9. Pengambilan *delivery order* dilakukan dengan menukarkan BL original dengan dokumen DO yang asli.
10. Setelah dibayar dan diambil ke perusahaan pelayaran maka akan *release DO* di *website* pelayaran.
11. Setelah DO dapat diambil di perusahaan pelayaran maka langkah selanjutnya yaitu cetak *job order*. *Job order* dibutuhkan untuk diberikan kepada *driver* truk yang telah bertugas agar bisa mengangkut kontainer yang telah diperiksa.
12. Setelah *driver* truk dapat masuk ke TPKS dengan memperhatikan beberapa dokumen yang menjadi persyaratannya, maka langkah selanjutnya yaitu pengeluaran barang dari TPKS. *Barcode* yang tertera di *Job Order* berfungsi sebagai informasi letak kontainer yang akan dikeluarkan dari daerah pabean.

13. Selanjutnya kontainer diangkat ke *plant site* untuk kemudian barang impor dikirimkan ke perusahaan importir.
14. Setelah kontainer kosong, dilakukan pengembalian kontainer ke depo kontainer untuk selanjutnya dilakukan pembuatan tagihan kepada pihak importir atas semua layanan yang diberikan dalam proses penanganan pengeluaran barang impor tersebut.