

**ANALISIS OPTIMALISASI PROSES *CUSTOMS CLEARANCE*
IMPOR *FULL CONTAINER LOAD (FCL)* SEBAGAI UPAYA
MENGURANGI DAMPAK *DWELLING TIME*
PADA PT CAHAYA MODA INDONESIA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Erfina Nur Andista
NIM : 40011322650001

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026

MOTTO

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Pasti Ada Kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah : 05)

“Ini Hanya Sementara Bukan Ujung Dari Rencana, Jalanmu Kan Sepanjang
Niatmu” (33x-Perunggu)

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Erfina Nur Andista
NIM : 40011322650001
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul Proposal Tugas Akhir : Analisis Optimalisasi Proses *Customs Clearance* Impor *Full Container Load* (FCL) Sebagai Upaya Mengurangi Dampak *Dwelling Time* Pada PT Cahaya Moda Indonesia Semarang.

Tugas Akhir Ini Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Ujian Tugas Akhir Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Pada:

Tanggal : 30 April 2026

Dosen Pembimbing



Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.

NIP 197004251997021001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Optimalisasi Proses *Customs Clearance Impor Full Container Load (FCL)* Sebagai Upaya Mengurangi Dampak *Dwelling Time* Pada PT Cahaya Moda Indonesia Semarang.

Nama : Erfina Nur Andista

NIM : 40011322650001


Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.

NIP 197004251997021001



(.....)

Dosen Penguji 1 :

Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

NIP 197009251994032001

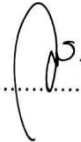


(.....)

Dosen Penguji 2 :

Anafil Windriya, S.E., M.M.

NIP 199301242019032017



(.....)

Semarang, 18 Juni 2026

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M. Si.

NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Erfina Nur Andista
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650001
3. Tempat/Tanggal Lahir : Purwakarta, 20 Juli 2004
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Griya Asri Blok J7/13 RT 09 RW 11, Purwakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul *ANALISIS OPTIMALISASI PROSES CUSTOMS CLEARANCE IMPOR FULL CONTAINER LOAD (FCL) SEBAGAI UPAYA MENGURANGI DAMPAK DWELLING TIME PADA PT CAHAYA MODA INDONESIA SEMARANG* adalah benar-benar karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 30 April 2026
Pembuat Pernyataan



Erfina Nur Andista
NIM 40011322650001

ABSTRAK

Pada pelaksanaan proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL) pada PT Cahaya Moda Indonesia masih ditemukan berbagai hambatan yang berpotensi menyebabkan terjadinya *dwelling time* dan menghambat kelancaran pengeluaran kontainer dari terminal petikemas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses *customs clearance* impor *Full Container Load* (FCL), faktor penghambat, serta upaya untuk mengurangi dampak *dwelling time* studi kasus pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT Cahaya Moda Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deksriptif kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam memilih informan pada penelitian ini yaitu berjumlah empat orang staf yang memahami dan terlibat langsung pada proses *customs clearance* impor *full container load*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *customs clearance* memiliki peran penting dalam kelancaran arus pengeluaran kontainer dari terminal petikemas. Namun dalam pelaksanaannya ditemukan faktor yang menghambat baik dari faktor internal dan eksternal. Hambatan internal meliputi sistem atau jaringan *error*, kesalahan manusia (*human error*), serta keterbatasan jumlah tenaga kerja dalam mengurus proses *customs clearance*. Sementara itu hambatan eksternal mencakup keterlambatan pengiriman dokumen oleh importir, perubahan rencana pengeluaran kontainer mendadak oleh importir, *miss* komunikasi antara staff operasional PT Cahaya Moda Indonesia dengan mandor /supir truk, gangguan operasional di TPKS. Untuk mengatasi hambatan tersebut dilakukan perbaikan seperti peningkatan komunikasi secara aktif ke instansi terkait jika terjadi sistem jaringan *error*, menerapkan *double check* dalam penginputan PIB minimal dengan dua orang dari tim dokumen, manambah jumlah karyawan pada bagian dokumen agar proses kerja tetap berjalan dengan optimal tanpa mengganggu jam pulang kerja, penguatan koordinasi antara pihak emkl dengan importir untuk waktu pengiriman dokumen, penetapan sanksi, dan penggunaan media komunikasi yang terintegrasi. Upaya tersebut diharapkan mampu untuk proses *customs clearance* impor dalam mengurangi dampak *dwelling time*.

Kata Kunci : *Customs Clearance, Dwelling Time, Full Container Load, Impor, Logistik.*

ABSTRACT

In the implementation of the Full Container Load (FCL) import customs clearance process at PT Cahaya Moda Indonesia, various obstacles are still encountered that may cause dwelling time and hinder the smooth release of containers from the container terminal. This study aims to analyze the customs clearance process of Full Container Load (FCL) imports, the inhibiting factors, and the efforts to reduce the impact of dwelling time, with a case study at the Sea Freight Forwarding Company (EMKL) PT Cahaya Moda Indonesia. The method used in this research is descriptive qualitative. The data were collected through observation, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of four staff members who understand and are directly involved in the customs clearance process of FCL imports. The result show that the customs clearance plays an important role in ensuring the smooth flow of container release from the container terminal. However, in its implementation, several internal and external obstacles were found. Internal obstacles include system or network errors, human error, and the limited number of employees handling the customs clearance process. Meanwhile, external obstacles include delays in document submission by importers, sudden changes in container release planning by importers, miscommunication between the operational staff of PT Cahaya Moda Indonesia and truck drivers or supervisors, and operational disruption at tpks. To overcome these obstacles, several improvements were implemented, such as increasing active communication with related institutions when system or network errors occur, applying a double check system in PIB data entry by at least two document staff, adding more employees in the documentation section to ensure work runs optimally without affecting working hours, strengthening coordination between the EMKL and importers regarding document submission time, implementing penalties, and using integrated communication media. These efforts are expected to improve the customs clearance process of imports and reduce the impact of dwelling time.

Keywords: *Customs Clearance, Dwelling Time, Full Container Load (FCL), Import, Logistics.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Optimalisasi Proses *Customs Clearance* Impor *Full Container Load* (FCL) Sebagai Upaya Mengurangi Dampak *Dwelling Time* Pada PT Cahaya Moda Indonesia Semarang”**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan gambaran mendalam mengenai hambatan dalam proses *customs clearance* serta memberikan alternatif solusi strategis untuk menekan angka *dwelling time*, demi terciptanya pengoptimalan logistik yang lebih baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., Selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiono, M.Si., Selaku Dekan Sekolah Vokasi.
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Anafil Windriya, S.E., M.M., Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
5. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing atas waktu, bimbingan dan arahan yang telah diberikan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Dr. Dra. Luluk Fauziah, M. Si., Selaku Dosen Wali penulis.

7. Seluruh Karyawan PT Cahaya Moda Indonesia yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Kepada kedua orang tua dan adik tercinta Ibu Sri Imbarwati dan Bapak Suwandi, serta Aurelia yang mendukung penulis walaupun dari jarak jauh.
9. Seluruh teman-teman prodi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Angkatan 2022.
10. Seluruh pihak yang membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang logistik serta kepabeanan.

Semarang, 30 April 2026



Erfina Nur Andista

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iii
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori.....	16
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	38
2.3 Alur Kerangka Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Pendekatan Penelitian	51
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	52
3.3 Fenomena Penelitian	53
3.4 Sumber Data Penelitian.....	55
3.5 Penentuan Informan Penelitian	56
3.6 Instrumen Penelitian.....	57
3.7 Teknik Pengumpulan Data	58
3.8 Teknis Analisis Data.....	59

3.9	Triangulasi Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.3	Output Penelitian Terapan	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		122
5.1	Kesimpulan	122
5.2	Saran.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kontainer Impor FCL Importir Pertamina <i>Petrochemical Trading</i> yang Ditangani PT Cahaya Moda Indonesia Periode Agustus-November 2025	4
Tabel 1. 2 Frekuensi Kejadian Hambatan dalam Proses <i>Customs Clearance</i> Impor FCL di PT Cahaya Moda Indonesia	6
Tabel 1. 3 Data <i>Dwelling Time</i> Kontainer Impor FCL yang Ditangani	11
Tabel 2. 1 Ringkasan Kajian Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian	53
Tabel 3. 2 Penentuan Informan Penelitian	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Simulasi Tarif Progresif Petikemas Impor Internasional	9
Gambar 1.2 Tarif <i>Yard</i> Internasional	10
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	48
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data	61
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Cahaya Moda Indonesia	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	65
Gambar 4.3 Website Ceisa	72
Gambar 4.4 Diagram <i>Fishbone</i>	94
Gambar 4.5 Output Pengembangan SOP <i>Customs Clearance</i> Impor PT Cahaya Moda Indonesia	118
Gambar 4.6 <i>Flowchart Output</i> SOP	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Transkrip Hasil Wawancara	129
Lampiran. 2 Hasil Triangulasi Data	148
Lampiran. 3 Hasil Uji Turnitin.....	168
Lampiran. 4 Biodata Peneliti	169
Lampiran. 5 Surat Izin Penelitian.....	170
Lampiran. 6 Dokumentasi Penelitian.....	171