

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional memiliki peran sentral dalam mendorong pertumbuhan ekonomi global. Perdagangan internasional tentunya menjadi aktivitas yang menghubungkan tiap negara. Aktivitas perdagangan internasional yang dilakukan suatu negara dengan negara lain tentunya dikenal dengan istilah ekspor dan impor. Perusahaan-perusahaan skala kecil maupun besar di Indonesia tentunya sering melakukan aktivitas ekspor dan impor, khususnya aktivitas impor, dikarenakan perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan, sehingga impor bahan baku menjadi aktivitas yang sangat sering dilakukan oleh perusahaan di Indonesia. Oleh sebab itu, dalam era globalisasi dan perdagangan internasional yang semakin kompetitif, arus keluar masuk barang dari dan ke suatu negara menjadi indikator efisiensi logistik nasional yang penting.

Perusahaan *freight forwarder* memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam pelaksanaan aktivitas ekspor dan impor barang. *Freight forwarder* berperan dalam mengurus dokumen barang dan keluar masuknya barang ekspor dan impor. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2023, tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor yaitu tentang perizinan impor atas barang tertentu, dokumen importir terdaftar atau importir produsen dan dokumen, perubahan perizinan berusaha di bidang impor berupa persetujuan impor, permohonan perubahan Nomor Izin Berusaha (NIB) di bidang impor, verifikasi atau penelusuran teknis.

Salah satu tahapan penting dalam aktivitas impor barang adalah proses *custom clearance*, yaitu serangkaian prosedur kepabeanan yang harus dilakukan oleh importir agar barang dapat dikeluarkan dari kawasan pabean. Proses ini mencakup verifikasi dokumen, pengurusan dan pengajuan Pemberitahuan Impor Barang (PIB), pembayaran bea masuk dan pajak impor, serta pemeriksaan fisik apabila diperlukan. Namun, dalam praktiknya, proses ini sering kali mengalami hambatan yang menyebabkan terjadinya peningkatan waktu tunggu barang atau yang dikenal dengan istilah *dwelling time*. Menurut *World Bank* (2011), *dwelling time* adalah waktu yang dihitung mulai dari suatu petikemas dibongkar muat dari kapal sampai petikemas tersebut meninggalkan terminal pelabuhan melalui pintu utama. *Dwelling time* berfokus pada rentang waktu sejak barang tiba di pelabuhan hingga barang tersebut dikeluarkan dari kawasan pabean. Semakin lama *dwelling time*, maka semakin besar pula biaya logistik, risiko kerusakan barang, dan hambatan dalam rantai pasok. Oleh karena itu, efektivitas proses *custom clearance* menjadi faktor keberhasilan dalam upaya meminimalkan *dwelling time*. PT Bintang Samudra Angkasa (OS Line) Kota Semarang.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006, kepabeanan adalah segala hal yang berkaitan dengan pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar dari daerah pabean dan pemungutan bea masuk serta bea keluar. Dalam hal ini, proses *custom clearance* merupakan bagian dari pelaksanaan fungsi kepabeanan yang melibatkan pengurusan dokumen, pemeriksaan barang, serta pemenuhan kewajiban fiskal. Peraturan-peraturan turunan seperti Peraturan

Menteri Keuangan (PMK) dan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai turut mempertegas mekanisme dan batas waktu proses clearance. Efektivitas dalam pelaksanaan proses ini ditentukan oleh kecepatan penyampaian dokumen, ketepatan klasifikasi barang (*HS Code*), dan kelancaran komunikasi antara pihak importir dan instansi kepabeanan.

Proses *custom clearance* yang tidak efektif dan efisien dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal perusahaan maupun eksternal dari sistem pelayanan kepabeanan. Menurut Sarumaha dkk. (2022) Hambatan-hambatan tersebut antara lain adalah keterlambatan penyampaian dokumen, barang yang terkena *Red Line*, *HS Code* yang tidak sesuai, mengalami *stripping delay*, jumlah barang tidak sesuai dengan data, kesalahan dalam pengisian *form*, akibat situasi dan kondisi dilapangan dan cuaca, serta tingginya frekuensi pemeriksaan fisik oleh petugas bea cukai. Hambatan atau kendala yang terjadi pada proses *custom clearance* ini akan mempengaruhi *dwelling time*. Semakin banyak hambatan dalam proses *custom clearance*, maka semakin lama barang tertahan di pelabuhan, pada akhirnya mengakibatkan peningkatan biaya logistik, serta keterlambatan distribusi kepada konsumen atau ke jalur produksi. Oleh karena itu, penelitian ini perlu mengkaji apakah proses *custom clearance* di PT. Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang telah memenuhi prinsip-prinsip efektivitas dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dengan menganalisis berbagai aspek seperti pengetahuan tentang regulasi dan kebijakan kepabeanan, kemampuan dalam mengelola dokumen, dan koordinasi dengan pihak terkait. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi dalam meningkatkan efisiensi proses impor. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data pengurusan dokumen *custom clearance* berikut ini:

Tabel 1.1. Kendala Pengurusan Dokumen *Custom Clearance* 2022

No	Bulan	Total <i>Shipment</i>	Total <i>Shipment</i> yang terkena dala	Jenis Kendala						Total Kendala	Jumlah <i>Shipment</i> yang terkena <i>Dwelling Time</i>
				<i>HS Code</i> tidak sesuai	<i>Red Line</i>	Ceisa 4.0	Dokumen Tidak Lengkap	<i>Stripping Delay</i>	Jumlah Barang Tidak Sesuai		
1.	Januari	25	6	4	7	3	2	2	3	21	2
2.	Februari	35	8	5	8	2	2	2	2	21	1
3.	Maret	24	7	5	7	2	2	2	2	20	1
4.	April	22	6	6	10	3	3	3	3	28	1
5.	Mei	28	7	5	9	1	2	2	2	21	1
6.	Juni	38	13	3	6	2	2	1	1	15	2
7.	Juli	25	5	7	12	1	2	2	6	30	1
8.	Agustus	38	10	4	6	8	3	1	1	23	2
9.	September	42	15	5	9	4	2	2	2	24	2
10.	Oktober	44	20	6	10	2	3	2	1	24	3
11.	November	54	28	21	28	6	10	2	2	69	7
12.	Desember	56	17	6	15	5	3	2	2	33	6
TOTAL		431	142	77	127	39	36	23	27	329	28

Sumber: Data PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Semarang

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, selama periode Januari hingga Desember 2022, PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang menangani sebanyak 431 *shipment* impor. Dari total tersebut, terdapat 329 kasus kendala yang terjadi dalam pengurusan dokumen *custom clearance*. Berdasarkan konsep efektivitas menurut Menurut Hidayat (1986), efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Semakin besar persentase target yang dicapai, maka semakin tinggi efektivitasnya. Dalam konsep penelitian ini, tingginya persentase kendala menunjukkan adanya hambatan pada aspek ketepatan waktu (waktu), kelengkapan dan ketelitian dokumen (kualitas), serta banyaknya jumlah dokumen yang dapat selesaikan sesuai target (kuantitas).

Pada bulan November tercatat jumlah kendala tertinggi yaitu sebesar 69 kasus dibandingkan bulan-bulan lainnya. Adapun jenis kendala yang paling dominan adalah jalur merah (*red line*) dengan total 127 kasus. Sementara itu, risiko terjadinya *dwelling time* pada tahun 2022 tercatat sebanyak 28 kasus, dengan bulan November menjadi yang tertinggi yaitu 7 kasus. Kondisi dalam pengurusan dokumen *custom clearance* tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas proses *custom clearance* masih belum optimal.

Tabel 1.2 Kendala Pengurusan Dokumen *Custom Clearance* 2023

No	Bulan	Total <i>Shipment</i>	Total <i>Shipment</i> yang terkena dala	Jenis Kendala						Total Kendala	Jumlah <i>Shipment</i> yang terkena <i>Dwelling Time</i>
				HS Code tidak sesuai	Red Line	Ceisa 4.0	Dokumen Tidak Lengkap	<i>Strip-ping Delay</i>	Jumlah Barang Tidak Sesuai		
1.	Januari	38	11	4	7	3	3	2	3	22	2
2.	Februari	40	10	6	12	4	3	2	3	30	2
3.	Maret	39	12	5	9	3	2	2	3	24	3
4.	April	41	12	5	9	2	3	2	3	24	3
5.	Mei	35	13	7	14	5	5	5	7	43	2
6.	Juni	42	18	7	14	4	5	5	6	41	2
7.	Juli	38	17	8	15	4	5	5	7	44	3
8.	Agustus	58	21	9	19	7	8	6	6	55	5
9.	September	60	30	9	19	7	9	6	5	55	6
10.	Oktober	59	38	10	22	9	10	7	7	65	6
11.	November	68	40	10	22	9	9	6	5	61	6
12.	Desember	72	43	8	20	8	7	3	4	50	14
TOTAL		590	265	88	182	65	69	51	59	514	49

Sumber: Data PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Semarang

Pada Tabel 1.2 selama tahun 2023 tercatat 590 *shipment* impor dengan 514 kasus kendala, sehingga tingkat kendala yang terjadi mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan Hidayat (1986), efektivitas harus dilihat dari aspek waktu, kualitas, dan kuantitas. Dengan tingginya tingkat kendala yang terjadi, ketiga aspek efektivitas tersebut belum terpenuhi secara maksimal dan

optimal. Total kendala tertinggi terjadi pada bulan Oktober yaitu sebesar 65 kendala, yang menunjukkan adanya hambatan dari sisi ketepatan waktu dan kualitas dokumen. Selain itu, terdapat kendala pada jalur merah (*red line*) sebesar 182 kasus, ketidaksesuaian HS Code sebesar 88 kasus, serta dokumen tidak lengkap sebanyak 59 kasus yang menjadi penyebab utama terjadinya *dwelling time*. Kasus *dwelling time* pada tahun 2023 tercatat sebanyak 49 kasus, dengan jumlah tertinggi terjadi pada bulan Desember yaitu sebanyak 14 kasus. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas dalam pengurusan dokumen *custom clearance* perlu ditingkatkan agar proses pengeluaran barang dapat berjalan lebih cepat.

Tabel 1.3. Tabel Kendala Pengurusan Dokumen *Custom Clearance* 2024

No	Bulan	Total <i>Shipment</i>	Total <i>Shipment</i> yang terkena dala	Jenis Kendala						Total Kendala	Jumlah <i>Shipment</i> yang terkena <i>Dwelling Time</i>
				<i>HS Code</i> tidak sesuai	<i>Red Line</i>	Ceisa 4.0	Dokumen Tidak Lengkap	<i>Stripping Delay</i>	Jumlah Barang Tidak Sesuai		
1.	Januari	39	12	8	14	3	3	4	4	36	2
2.	Februari	42	19	10	24	4	6	4	6	54	3
3.	Maret	40	11	12	21	4	5	5	5	52	2
4.	April	44	19	6	7	4	5	6	4	32	3
5.	Mei	38	10	10	20	4	6	5	5	50	2
6.	Juni	45	11	9	17	3	4	4	4	41	2
7.	Juli	40	14	12	26	4	7	5	6	60	2
8.	Agustus	82	38	13	26	5	7	6	5	62	6
9.	September	89	41	12	27	4	6	6	5	60	7
10.	Oktober	102	43	14	26	4	5	5	5	59	8
11.	November	105	47	13	28	5	6	5	4	61	8
12.	Desember	112	54	15	29	17	17	7	6	91	22
TOTAL		778	319	134	265	61	77	62	59	658	67

Sumber: Data PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Semarang

Berdasarkan Tabel 1.3 jika dibandingkan dengan Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, menunjukkan adanya peningkatan kendala yang signifikan terjadi pada tahun 2024.

Tercatat sebanyak 778 *shipment* dengan 319 *shipment* yang mengalami kendala,

serta ditemukan 658 kendala yang mengakibatkan jumlah kasus *dwelling time* meningkat menjadi 67 kasus, dengan bulan tertinggi terjadi pada Desember yang mencapai 22 kasus. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan *custom clearance* terhadap *dwelling time* relatif lebih dominan pada periode tertentu seperti akhir tahun, sehingga membutuhkan penanganan yang tepat dan optimal. Menurut Rusdin (2020) dalam bukunya Manajemen Logistik dan Distribusi Barang, *freight forwarder* merupakan bagian penting dalam rantai logistik yang memiliki tanggung jawab terhadap kelancaran proses ekspor impor, termasuk pengurusan dokumen, pembayaran bea cukai, hingga distribusi barang kepada penerima akhir.

Berbagai kendala dalam proses *custom clearance* memberikan dampak langsung terhadap terjadinya *dwelling time* yang merugikan pihak importir. Kesalahan penetapan *HS Code* dan ketidaksesuaian jumlah barang menyebabkan pihak Bea Cukai melakukan verifikasi ulang sehingga penerbitan SPPB tertunda dan barang impor terpaksa berada lebih lama di Tempat Penimbunan Sementara (TPS). Penetapan jalur merah (*Red Line*) dan permasalahan Ceisa 4.0 semakin memperburuk kondisi tersebut karena mengharuskan pemeriksaan fisik secara menyeluruh serta terhambatnya validasi dokumen secara sistem, yang pada akhirnya memperpanjang waktu penyelesaian kepabeanan secara keseluruhan. Selain itu, ketidaklengkapan dokumen yang diserahkan importir kepada pihak EMKL/PPJK serta terjadinya *shipping delay* menyebabkan proses penginputan data PIB tidak dapat dilaksanakan tepat waktu, sehingga kontainer mengalami penumpukan di TPS dalam jangka waktu yang tidak pasti. Kondisi ini sejalan dengan temuan Sarumaha dkk. (2022) yang menyatakan bahwa lambatnya proses

custom clearance mengakibatkan barang impor harus berada di TPS cukup lama, terjadi pembengkakan biaya penumpukan yang merugikan importir, serta munculnya *demurrage container* akibat masa penyewaan peti kemas yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

Oleh karena itu, peran *freight forwarder* dalam mengelola proses *clearance* dokumen impor secara efektif merupakan bagian dari komitmen perusahaan terhadap pelanggan maupun perusahaan mitra. Namun, dalam praktiknya, berbagai kendala di lapangan seringkali menghambat kinerja *freight forwarder* sebagai penyedia jasa pengurusan dokumen ekspor dan impor. Hal ini berdampak pada penurunan efektivitas layanan yang pada akhirnya mengakibatkan risiko terkena *dwelling time*, biaya logistik meningkat dan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Peningkatan *dwelling time* di beberapa pelabuhan di Indonesia masih mengalami peningkatan yang signifikan. Menurut Kementerian Perhubungan Republik Indonesia pada tahun 2020, rata-rata *dwelling time* di pelabuhan-pelabuhan besar di Indonesia adalah sekitar 4-5 hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pada periode sebelumnya, kinerja logistik di pelabuhan masih tergolong rendah dan belum efisien jika dibandingkan dengan standar internasional. Seiring dengan berbagai upaya perbaikan yang dilakukan pemerintah, seperti digitalisasi layanan dan integrasi sistem logistik nasional, *dwelling time* di Indonesia mengalami penurunan secara bertahap. Namun demikian, berdasarkan data terbaru yang disajikan pada tabel di bawah ini, *dwelling time* pada periode 2022 hingga 2024 masih menunjukkan kondisi yang belum stabil dan cenderung berada di atas target nasional yang ditetapkan, yaitu maksimal 3 hari.

Pada tahun 2022, *dwelling time* berada pada kisaran $\pm 3,0$ hari yang menunjukkan bahwa kinerja logistik masih relatif tinggi dan belum optimal. Selanjutnya pada tahun 2023, *dwelling time* mengalami peningkatan menjadi sekitar $\pm 3,2$ hari, yang mengindikasikan adanya penurunan efisiensi dalam proses pelayanan di pelabuhan. Kondisi ini semakin memburuk pada tahun 2024, di mana *dwelling time* tercatat sebesar 3,52 hari, yang berarti tidak hanya melampaui target nasional, tetapi juga menunjukkan adanya fluktuasi kinerja yang cukup signifikan.

Tabel 1.4 Perkembangan *Dwelling Time* Indonesia Tahun 2022–2024

No	Tahun	<i>Dwelling Time</i> (hari)	Target Nasional (≤ 3 hari)	Keterangan
1.	2022	$\pm 3,0$	≤ 3 hari	Berada di batas target nasional
2.	2023	$\pm 3,2$	≤ 3 hari	Melebihi target nasional
3.	2024	3,52	≤ 3 hari	Melebihi target secara signifikan

Sumber: Diolah dari Indonesia *National Single Window* & DDTCNews 2025

Dwelling time yang berkepanjangan di pelabuhan memberikan dampak nyata terhadap efisiensi rantai pasok dan beban biaya logistik yang harus ditanggung oleh pelaku usaha. Hendarsono dan Widilestari (2020) menjelaskan bahwa lamanya waktu penumpukan kontainer di terminal berdampak langsung pada meningkatnya biaya logistik secara progresif, di mana kontainer yang melebihi batas waktu 5 hari wajib dipindahkan ke Pindah Lokasi Penumpukan (PLP), dan setelah 10 hari harus dipindahkan kembali ke depo swasta dengan biaya yang semakin tinggi. Kondisi ini tidak hanya membebani importir sebagai pemilik barang, tetapi juga berimplikasi pada daya saing produk di pasar.

Selain berdampak pada aspek biaya, *dwelling time* juga berpengaruh terhadap kualitas layanan ekspor dan impor secara langsung, khususnya pada sisi impor yang memikul beban lebih besar dibandingkan ekspor. Hendartono dan Widilestari (2020) menegaskan bahwa proses impor memiliki *dwelling time* yang lebih panjang karena dokumen kepabeanan pada saat barang masuk ke terminal seringkali belum tuntas, sehingga masih harus melalui serangkaian pemeriksaan dari pihak karantina maupun Bea Cukai sebelum barang dapat dikeluarkan. Kondisi ini diperburuk oleh lemahnya integrasi data antara pihak terminal dan Bea Cukai, di mana terminal tidak memiliki akses terhadap data tanggal PIB (Pemberitahuan Impor Barang) dan SPPB (Surat Perintah Pengeluaran Barang) secara detail, sehingga sulit untuk dan mengendalikan durasi penumpukan kontainer. Akibatnya, ketidakpastian waktu pengeluaran barang menjadi ancaman nyata bagi kelangsungan bisnis importir, yang bergantung pada ketepatan waktu kedatangan bahan baku.

Secara keseluruhan, *dwelling time* yang tinggi masih menjadi salah satu indikator buruknya efisiensi logistik nasional. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah dan pelaku industri untuk menurunkan waktu tunggu barang di pelabuhan, namun hasilnya belum sepenuhnya optimal. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana efektivitas proses *custom clearance* di PT. Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang. Dengan demikian berdasarkan penjabaran di atas, peneliti memutuskan untuk meneliti lebih lanjut ke dalam bentuk tugas akhir yang berjudul “Efektivitas Proses *Custom Clearance* Sebagai Upaya Meminimalkan *Dwelling Time* Barang Impor di PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diketahui bahwa proses *custom clearance* di PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang masih mengalami berbagai kendala seperti ketidaksesuaian *HS Code*, jalur merah (*red line*), dan ketidaklengkapan dokumen, sehingga mengakibatkan terjadinya risiko peningkatan kasus *dwelling time* barang impor. Dari studi kasus diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *custom clearance* sebagai upaya meminimalkan *dwelling time* barang impor di PT Bintang Samudera Angkasa?
2. Apa saja faktor penghambat proses *custom clearance* sebagai upaya meminimalkan *dwelling time* barang impor di PT Bintang Samudera Angkasa?
3. Bagaimana efektivitas proses *custom clearance* sebagai upaya meminimalkan *dwelling time* barang impor di PT Bintang Samudera Angkasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan proses *custom clearance* sebagai upaya meminimalkan *dwelling time* barang impor di PT Bintang Samudera Angkasa.
2. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam proses *custom clearance* barang impor di PT Bintang Samudera Angkasa.
3. Untuk menganalisis efektivitas proses *custom clearance* sebagai upaya meminimalkan *dwelling time* barang impor di PT Bintang Samudera Angkasa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Bagi Peneliti, penelitian ini sangat bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan analitis dalam melakukan penelitian di lingkungan perusahaan. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya terkait proses *custom clearance* impor barang di PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini juga menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

1.4.2 Manfaat Bagi Program Studi

Bagi Program Studi, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi sarana informasi dan wawasan baru yang dapat dimanfaatkan untuk seluruh akademisi dan mahasiswa di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi perusahaan sehingga dapat membantu perusahaan khususnya PT Bintang Samudera Angkasa (OS Line) Kota Semarang dalam meningkatkan efektivitas dalam proses *custom clearance* sebagai upaya meminimalkan *dwelling time* barang impor.