

***KNOWLEDGE CONVERSION* PADA PROSES
PENGELOLAAN DOKUMEN PEMBERITAHUAN
PABEAN FREE TRADE ZONE (PPFTZ) UNTUK
STANDARDISASI PROSES DENGAN METODE SECI
DI PT ROBERT BOSCH INDONESIA JAKARTA**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh

Nama : Divani Amara Rosida

NIM : 40011322650133

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2026**

***KNOWLEDGE CONVERSION* PADA PROSES
PENGELOLAAN DOKUMEN PEMBERITAHUAN
PABEAN FREE TRADE ZONE (PPFTZ) UNTUK
STANDARDISASI PROSES DENGAN METODE SECI
DI PT ROBERT BOSCH INDONESIA JAKARTA**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh

Nama : Divani Amara Rosida

NIM : 40011322650133

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2026**

MOTTO

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Knowledge is power.”

— Francis Bacon

“Pengetahuan adalah kekuatan.”

“Petit à petit, l’oiseau fait son nid.”

“Sedikit demi sedikit, burung membangun sarangnya.”

PERSEMBAHAN

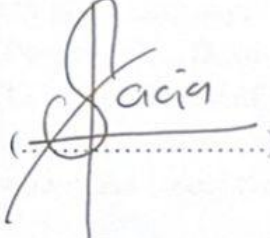
Tugas akhir ini saya persembahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya. Untuk kedua orang tua saya atas pengorbanannya dan doa yang tidak pernah berhenti dipanjatkan. Untuk keluarga yang selalu memberikan semangat dan rasa nyaman untuk pulang. Untuk sahabat dan rekan seperjuangan yang selalu memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Serta untuk diri saya sendiri, yang memilih untuk tidak menyerah di setiap prosesnya.

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Divani Amara Rosida
NIM : 40011322650133
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi
Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro
Judul Tugas Akhir : *Knowledge Conversion* pada Proses Pengelolaan
Dokumen Pemberitahuan Pabean *Free Trade Zone*
(PPFTZ) untuk Standardisasi Proses dengan Metode SECI
di PT Robert Bosch Indonesia Jakarta

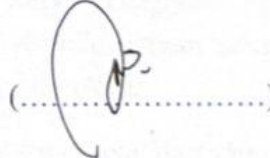
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:
Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M.
NIP. 199107092018072001




(.....)

Dosen Penguji I:
Anafil Windriya, S.E., M.M.
NIP. 199301242019032017



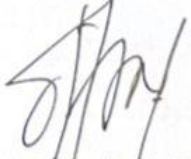
(.....)

Dosen Penguji II:
Suwandi, S.A.P., M.Si.
NIP. 199004122019031007



(.....)

Semarang, 24 Juni 2026
Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumianti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Divani Amara Rosida
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650133
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Semarang, 3 Oktober 2004
4. Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro
5. Alamat : Jl. Menoreh Barat VI, No. 15, Sampangan, Gajah Mungkur, Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul "*Knowledge Conversion* pada Proses Pengelolaan Dokumen Pengurusan Pemberitahuan Pabean *Free Trade Zone* (PPFTZ) untuk Standardisasi Proses dengan Metode SECI di PT Robert Bosch Indonesia Jakarta" adalah benar-benar hasil 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 saya 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 tanggung jawab.

Semarang,

Pembuat Pernyataan



Divani Amara Rosida

NIM. 40011322650133

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kompleksitas proses bisnis menjadikan pengetahuan sebagai aset penting dalam mendukung efektivitas dan kelancaran operasional perusahaan. Dalam industri logistik, pengelolaan dokumen Pemberitahuan Pabean *Free Trade Zone* (PPFTZ) memerlukan pemahaman prosedur yang baik, ketelitian administrasi, serta alur kerja yang jelas agar proses kepabeanan dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, praktik pengelolaan dokumen PPFTZ di PT Robert Bosch Indonesia masih banyak bergantung pada pengalaman individu, catatan pribadi, dan *transfer knowledge* secara lisan. Kondisi tersebut menyebabkan proses kerja belum sepenuhnya terstandarisasi dan berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antar karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik pengelolaan dokumen PPFTZ sebelum adanya *knowledge conversion*, menganalisis proses konversi pengetahuan menggunakan metode SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*), serta mengidentifikasi kendala yang muncul dalam proses konversi pengetahuan tacit menjadi explicit. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan pada unit terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen PPFTZ sebelumnya masih dilakukan melalui metode *learning by doing*, pendampingan langsung dari personel sebelumnya, serta penggunaan catatan pribadi sebagai sumber informasi utama. Proses *knowledge conversion* telah berlangsung melalui empat tahapan dalam model SECI, yaitu *socialization, externalization, combination, dan internalization*. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu, kurang optimalnya komunikasi, serta minimnya dokumentasi yang terstruktur. Oleh karena itu, penyusunan *flow process* yang sistematis dan terdokumentasi diperlukan untuk mendukung standarisasi pengelolaan dokumen PPFTZ, meningkatkan efektivitas transfer pengetahuan, serta meminimalkan ketergantungan pada individu tertentu di PT Robert Bosch Indonesia.

Kata Kunci: *Flow Process, Knowledge Conversion, Logistik Internasional, Metode SECI, PPFTZ.*

ABSTRACT

The development of information technology and the increasing complexity of business processes have made knowledge a critical asset in supporting organizational effectiveness and operational efficiency. In the logistics industry, the management of Free Trade Zone Customs Notification (PPFTZ) documents requires a thorough understanding of procedures, administrative accuracy, and a well-defined workflow to ensure compliance with applicable customs regulations. However, the PPFTZ document management practices at PT Robert Bosch Indonesia still rely heavily on individual experience, personal notes, and verbal knowledge transfer. This condition has resulted in a lack of process standardization and may lead to inconsistencies in understanding among employees. This study aims to examine the PPFTZ document management practices prior to knowledge conversion, analyze the knowledge conversion process using the SECI model (Socialization, Externalization, Combination, and Internalization), and identify the challenges encountered in converting tacit knowledge into explicit knowledge. A qualitative research approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation within the relevant department. The findings reveal that PPFTZ document management was primarily carried out through learning by doing, direct mentoring from previous personnel, and the use of personal notes as the main source of information. The knowledge conversion process has been implemented through all four stages of the SECI model: socialization, externalization, combination, and internalization. Nevertheless, several challenges remain, including time constraints, ineffective communication, and insufficient structured documentation. Therefore, the development of a systematic and well-documented process flow is necessary to support the standardization of PPFTZ document management, improve the effectiveness of knowledge transfer, and reduce dependency on specific individuals at PT Robert Bosch Indonesia.

Keywords: *Flow Process, Internasional Logistics, Knowledge Conversion, SECI Method, PPFTZ.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “*Knowledge Conversion* pada Proses Pengelolaan Dokumen Pengurusan Pemberitahuan Pabean Free Trade Zone (PPFTZ) untuk Standardisasi Proses dengan Metode SECI di PT Robert Bosch Indonesia” dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Terapan di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan selesai tanpa bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Ibu Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. sebagai Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir dari awal hingga akhir.
5. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji I dan Bapak Suwandi, S.A.P., M.Si. selaku Dosen Penguji II.
6. Ibu Kenny Apriyanti, Kak Rania Marizka Zein, dan Shaski Aprillia Putri selaku informan selama kegiatan penelitian berlangsung.
7. Orang tua tercinta dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan doa tiada henti dalam setiap langkah yang penulis lalui semasa kuliah hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas

Akhir ini dengan baik.

8. Sahabat-sahabat penulis tersayang yang saling memberikan semangat dan menjadi tempat berbagi keluh kesah selama masa perkuliahan, serta yang senantiasa berproses bersama untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan maksimal.
9. Teman-teman terbaik penulis yang telah hadir dan menghiasi hari-hari penulis menjadi lebih berwarna dengan canda dan tawa selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunannya, sehingga penulis terbuka akan kritikan dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sebagaimana seharusnya.

Semarang, 29 Mei 2026

Divani Amara Rosida
NIM. 40011322650133

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Konsep Perdagangan Internasional.....	10
2.1.1.1 Definisi Kawasan Bebas (<i>Free Trade Zone</i>).....	11
2.1.1.2 Definisi dan Fungsi PPFTZ.....	11
2.1.1.3 Pengurusan Dokumen PPFTZ.....	12
2.1.1.4 Dokumen Pelengkap Pabean.....	13
2.1.2 Konsep Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>).....	16
2.1.2.1 Tujuan dan Manfaat Manajemen Pengetahuan dalam Organisasi	17
2.1.2.2 Dimensi Pengetahuan Tacit dan Pengetahuan Explicit.....	18
2.1.3 Konsep Konversi Pengetahuan (<i>Knowledge Conversion</i>).....	20

2.1.3.1 Model Konversi Pengetahuan	21
2.1.4 Konsep Standardisasi Proses dan Dokumentasi Alur Kerja.....	24
2.1.4.1 Dokumentasi Proses sebagai Bentuk <i>Explicit Knowledge</i>	25
2.1.4.2 Manfaat Standardisasi Proses terhadap Efisiensi Operasional.....	26
2.1.5 Konsep Bagan Alir (<i>Flowchart</i>).....	27
2.1.5.1 Jenis-jenis <i>Flowchart</i>	27
2.1.5.2 Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	29
2.1.6 Konsep Efektivitas Kerja	32
2.1.7 Konsep Efisiensi Kerja.....	34
2.2 Kajian Peneliti Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Pendekatan Penelitian	49
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	50
3.2.1 Fokus Penelitian.....	50
3.2.2 Lokus Penelitian.....	50
3.3 Fenomena Penelitian	51
3.4 Sumber Data Penelitian.....	54
3.4.2 Sumber Data Sekunder.....	55
3.5 Penentuan Informan Penelitian	55
3.6 Instrumen Penelitian.....	57
3.7 Teknik Pengumpulan Data	57
3.8 Teknik Analisis Data	60
3.9 Triangulasi Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.1 Profil PT Robert Bosch Indonesia.....	64
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	65
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	67
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	69
4.2.1 Proses Pengelolaan Dokumen PPFTZ pada PT Robert Bosch Indonesia Sebelum Proses <i>Knowledge Conversion</i>	69

4.2.2	Proses <i>Knowledge Conversion</i> dengan Metode SECI dalam Kegiatan Pengelolaan Dokumen PPFTZ pada PT Robert Bosch Indonesia.	75
4.2.2.1	<i>Socialization</i>	75
4.2.2.2	<i>Externalization</i>	81
4.2.2.3	<i>Combination</i>	86
4.2.2.4	<i>Internalization</i>	91
4.2.3	Kendala dalam Proses Konversi Pengetahuan <i>Tacit</i> Menjadi <i>Explicit</i> dalam Kegiatan Pengelolaan Dokumen PPFTZ pada PT Robert Bosch Indonesia	95
4.3	Output Penelitian Terapan.....	108
BAB V PENUTUP.....		121
5.1	Kesimpulan	121
5.2	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN.....		129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Perubahan Personel Divisi Logistik Transportasi	4
Tabel 2.1 Dua Jenis Pengetahuan.....	20
Tabel 2.2 Simbol Arus.....	29
Tabel 2.3 Simbol Proses.....	30
Tabel 2.4 Simbol <i>Input-Output</i>	31
Tabel 2.5 Kajian Peneliti Terdahulu.....	42
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian.....	52
Tabel 3.2 Data Informan Penelitian	56
Tabel 4.1 Output Penelitian Berupa <i>Flow Process</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dua dimensi penciptaan pengetahuan.....	20
Gambar 2.2 Empat Model Konversi Pengetahuan.....	22
Gambar 2.3 Alur Kerangka Penelitian	48
Gambar 3.1 Lokasi Perusahaan.....	51
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT Robert Bosch Indonesia	67
Gambar 4.3 Sesi <i>Handover</i> materi dalam Proses <i>Onboarding</i>	77
Gambar 4.4 Interaksi dengan rekan kerja melalui Whatsapp	79
Gambar 4.5 Catatan Pribadi Milik Dua Personel.....	84
Gambar 4.6 Rapat rutin pembahasan <i>flow process</i>	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Transkrip Wawancara	129
Lampiran 1.2 Triangulasi Data Hasil Wawancara.....	143
Lampiran 1.3 Biodata Peneliti.....	152
Lampiran 1.4 Surat Izin Penelitian.....	153
Lampiran 1.5 Hasil Turnitin.....	154
Lampiran 1. 6 Dokumentasi Penelitian.....	155