

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Transkrip Wawancara

Informan A1

Nama : Rania Mariska Zein
 Jabatan : Karyawan Logistik Transportasi
 Lama Bekerja : 7 Tahun
 Hari/Tanggal : Jumat, 17 April 2026

Peneliti	Halo Kak Rania
Informan A-1	Halo Vani, suaraku jelas gak ya?
Peneliti	Jelas kak, terima kasih banyak ya kak sudah bersedia buat wawancara skripsiku
Informan A-1	Iya Van, santai aja
Peneliti	Baik kak, mungkin aku langsung saja ya kak ke pertanyaannya biar gak lama-lama
Informan A-1	Oke, silahkan
Peneliti	Pertanyaan yang pertama tuh, sebagai karyawan tetap, apa saja tugas utama Kak Rania? Khususnya yang berkaitan sama pengelolaan dokumen PPFTZ?
Informan A-1	<p>Tugasku fokusnya di monitoring dan administrasi dokumen pabean, khususnya buat barang yang jalur pengirimannya ke area Batam. Jadi, kalau ada order turun aku bakal monitoring order khusus untuk tujuan Batam tersebut. Biasanya, first stepnya, aku bakal minta dan ngumpulin dokumen pendukungnya ke GB (Business Unit). Dokumen pendukung tuh apa aja? Ya kayak invoice, faktur pajak (FP), PPBJ, sama packing list (PL). Semua dokumen itu tuh penting banget buat dasar pengurusan pabean nantinya.</p> <p>Nah kalo dokumen udah lengkap, aku akan ngirim ke pihak 3PL. Mereka yang tugasnya ngurus proses endorsement-nya customer kita ke Bea Cukai. Di proses ini aku juga bakal sambil monitor shipmentnya udah sampe mana karena harus dipastikan status pengirimannya tiba di distributor Batam dengan aman kan.</p> <p>Tantangannya itu biasanya ada di bagian follow-up. Aku harus sering-sering ngecek lampiran dokumen PPFTZ yang dikirim</p>

	<p>vendor biar gak ada miss satupun. Aku juga harus mantau notifikasi endorsement (NE), kira-kira apakah udah dikirimin pihak pajaknya ke customer kita?</p> <p>Kalau semua proses endorsement udah beres nih, tugasku buat ngirim semua dokumen lengkapnya ke tim Finance perusahaan. Apa aja yang dikirim? Ya dokumen-dokumen yang kita urus tadi, mulai dari notifikasi endorsement (NE) itu sendiri, dokumen PPFTZ, sampai lampiran-lampirannya. Kita kirimkan ke tim Finance karena mereka butuh dokumen itu semua untuk pencatatan dan pelaporan pajak perusahaan atau audit. Jadi, alurnya mulai dari barang mau keluar sampai dokumennya rapi di bagian Finance gitu sih.</p>
Peneliti	Oke, terima kasih banyak kak, aku lanjut ke pertanyaan selanjutnya ya
Informan A-1	Oke
Peneliti	Seberapa sering Kakak menangani dokumen PPFTZ tersebut dalam pekerjaan sehari-hari?
Informan A-1	Setiap ada pengiriman ke area Batam, tidak menentu, rata-rata satu kali seminggu
Peneliti	Lanjut ke pertanyaan tentang praktik pas belum ada flow process yang sekarang nih kak. Bagaimana praktik pengelolaan dokumen PPFTZ yang selama ini berjalan di PT Robert Bosch Indonesia sebelum adanya flow process yang terstandardisasi?
Informan A-1	Kita pakai Excel sih buat <i>checklist</i> dokumen-dokumen apa saja yang lagi proses <i>running</i> , status dokumennya, dan apakah dokumen tersebut sudah <i>completed</i> . Kita <i>monitoring</i> pakai Excel karena dokumen yang harus diurus ada banyak, jadi biar gak bingung mantau banyaknya data yang masuk.
Peneliti	Terus ada gak Kak, pedoman atau semacam acuan yang biasanya dipake pas mengelola dokumen PPFTZ-nya?
Informan A-1	Dulu sih tetep mengacu ke <i>flow business</i> prosesnya biasanya kayak gimana, tapi emang ini isinya cuma inti step-stepnya kayak gimana aja dan bentuknya belum sistematis dan sejelas itu penjelasannya. Jadi, kita ngikutin langkah-langkah yang memang udah biasa dijalanin di tim logistik kita aja.
Peneliti	Lalu, adakah kendala seperti perbedaan cara kerja, kebingungan, atau risiko tertentu akibat belum adanya standar proses?
Informan A-1	Kendala yang paling berasa itu pas kita harus <i>follow-up</i> dokumen yang masih <i>pending</i> . Kadang ada dokumen yang nyangkut kelamaan di pihak vendor atau <i>customer</i> , dan karena kontrolnya belum ketat, masalahnya jadi numpuk ke bulan-bulan selanjutnya. Risiko paling nyataanya ya itu, pekerjaan jadi makin berat karena tumpukan

	dokumen yang belum selesai tadi. Ini yang kadang buat bingung dan harus teliti ngerjainnya.
Peneliti	Oke kak, masuk ke proses konversi pengetahuan ini kira-kira gimana proses sharing pengetahuan mengenai pengelolaan dokumen PPFTZ dilakukan?
Informan A-1	Biasanya lewat interaksi langsung sih. Jadi awalnya dijelasin dulu secara lisan gambaran besarnya gimana. Terus kita dikasih lihat contoh-contoh kasus yang sering terjadi di lapangan. Setelah itu, baru deh diajarin <i>step-by-step</i> cara ngerjainnya gimana, sambil terus dimonitor dan dikoreksi kalau ada yang salah pas kita lagi praktek <i>in daily basis</i> -nya.
Peneliti	Seberapa intensif biasanya Kak Rania mantau pekerjaan <i>intern</i> setelah <i>transfer knowledge</i> awal Kak?
Informan A-1	Oh kita intens sih mantanya, pasti kita pantau biasanya seminggu sekali.
Peneliti	Terus bagaimana pengalaman atau pengetahuan kerja terkait pengelolaan dokumen PPFTZ diubah ke dalam bentuk tertulis?
Informan A-1	Kalau <i>intern</i> sebelumnya pasti kita selalu sarankan untuk membuat catatan yang bisa mereka pelajari sendiri, tapi idealnya memang dibuat <i>flow process</i> yang lengkap gitu ya. Kalau <i>based on</i> catatan itu pasti kan tiap <i>intern</i> punya versinya sendiri-sendiri, kadang saat periode <i>internship</i> -nya berbeda, ada standar atau <i>step-step</i> yang harus disesuaikan sesuai kondisi pada saat itu, jadi kurang oke kalau dijadikan acuan utama.
Peneliti	Apakah seluruh langkah kerja pengelolaan dokumen PPFTZ sudah terdokumentasi dengan baik?
Informan A-1	Iya, kalau untuk sekarang sih semua langkah-langkah kerjanya sudah terdokumentasi dengan baik ya. Kalau pun ada update atau revisi juga dapat diperbaiki dengan cepat.
Peneliti	Dalam penyusunan <i>flow process</i> , informasi apa saja yang digabungkan, misalnya dari pengalaman kerja user, catatan Word, kebiasaan operasional, atau aturan yang berlaku?
Informan A-1	Banyak sebenarnya yang digabungin pas nyusun itu. Mulai dari alur pengerjaan dari awal sampai akhir gimana, siapa saja PIC yang tanggung jawab di setiap prosesnya, sampai contoh-contoh dokumen yang bakal sering kita temui itu kayak gimana. Kita juga masukin soal <i>deadline</i> kalau emang ada biar operasionalnya tuh bisa lebih terukur.
Peneliti	Apakah ada evaluasi atau penyesuaian dokumen agar sesuai dengan kebutuhan operasional?
Informan A-1	Pasti ada ya, soalnya kita harus mastiin kalau dokumen panduan yang bakal dijadikan acuan itu emang bener-bener bisa dipake dan relevan sama kondisi asli di lapangan. Jangan sampai <i>flow process</i>

	yang dibuat itu ada miss-steps yang tertukar, ga lengkap, atau kurang sesuai dari segi penjelasannya.
Peneliti	Setelah flow process tersedia, bagaimana menurut Bapak/Ibu penggunaannya bagi mahasiswa magang atau pelaksana berikutnya?
Informan A-1	Menurut aku sih sangat ngebantu banget ya. Alurnya jadi lebih jelas, gampang dimengerti, dan yang paling penting tuh praktis buat diaplikasikan langsung sama anak magang atau staf baru yang nanti masuk. Apalagi saat ini posisinya aku lagi cuti, jadi flow prosesnya bisa ngemudahin intern-intern baru buat ngelola dokumen PPFTZ dengan <i>step-by-step</i> yang jelas.
Peneliti	Kalo dari pov kak rania, apa kendala utama dalam mendokumentasikan pengetahuan kerja yang sebelumnya melekat pada individu tertentu?
Informan A-1	<p>Kalau ditanya kendala, jujur aja menurut aku itu di beda pemahaman alias miskomunikasi. Soalnya tiap orang kan punya cara mikir masing-masing. Yang menurut kita udah jelas banget, belum tentu orang lain nangkepnya sama. Apalagi sering ada detail kecil yang kelihatannya sepele tapi sebenarnya penting, malah kelewat nggak ditulis karena kita ngerasa itu udah biasa atau udah hafal di luar kepala. Jadi kayak ngerjain sesuatu pakai <i>autopilot</i>, tapi pas harus dijelasin ke orang lain, kita lupa kalau hal kecil itu tetap perlu dicatat biar nggak bikin bingung.</p> <p>Terus soal alur juga cukup <i>tricky</i>. Kalau informasinya cuma ditumpuk tanpa disusun sesuai urutan kerja yang jelas, hasilnya malah jadi berantakan. Bukannya ngebantu, malah bikin orang yang baca makin pusing karena kayak baca kumpulan info acak. Nah, yang paling makan waktu itu sebenarnya pas kita nyoba mindahin apa yang ada di kepala ke bentuk tulisan yang rapi. Ini biasanya butuh diskusi bolak-balik sampai bener-bener klik dan sesuai sama kondisi di lapangan.</p>
Peneliti	Sejauh mana dokumentasi pengelolaan dokumen PPFTZ yang ada saat ini sudah lengkap, rinci, dan efektif dalam membantu proses kerja serta pembelajaran bagi karyawan baru atau mahasiswa magang?
Informan A-1	Kalau menurut aku, dokumentasi yang kita punya sekarang sudah lengkap banget dan detail. Semua alurnya sudah jelas, jadi pas intern baru masuk itu beban <i>handover</i> kerjaan kerasa kayak lebih ringan aja karena udah jelas <i>step-by-stepnya</i> apa aja. Efektif banget sih, apalagi buat anak magang atau karyawan baru. Mereka nggak bakal ngerasa blank pas pertama masuk karena panduannya sudah ngebantu banget buat mahamin proses dari awal sampai akhir.

	Intinya, beban kerja jadi lebih enteng karena semua informasi yang kita butuhin sudah tersedia dan gampang buat dipelajari sendiri.
Peneliti	Okey kak, semua pertanyaan sudah aku tanyakan semua
Informan A-1	Sudah cukup jelas belum van jawabannya?
Peneliti	Kayaknya sudah kak
Informan A-1	Oke, nanti kalau butuh tanya-tanya lagi chat aja gapapa ya
Peneliti	Baik kak ran, terima kasih banyak kak atas waktunya
Informan A-1	Sama-sama, aku langsung leave ya van
Peneliti	Baik kak, terima kasih

Informan A2

Nama : Apriyanti Kenny
 Jabatan : Manager Logistik Transportasi
 Lama Bekerja : 7 Tahun
 Hari/Tanggal : Kamis, 16 April 2026

Peneliti	Assalamualaikum Bu Kenny
Informan A-2	Halo, waalaikumsalam Van, gimana kabarnya?
Peneliti	Alhamdulillah baik Bu Ken, Bu Ken gimana Bu kabarnya?
Informan A-2	<i>So far so good</i> juga Van, alhamdulillah
Peneliti	Saya izin tanya-tanya ya bu untuk penelitian skripsi saya
Informan A-2	Oh iya, penelitian kamu jadi tentang PPFTZ itu ya?
Peneliti	Iya Bu, alhamdulillah lanjut sampai sekarang
Informan A-2	Oke Van, silahkan
Peneliti	Yang pertama, kira-kira apa saja tugas utama Bu Kenny sebagai manajer logistik transportasi, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen PPFTZ?
Informan A-2	Untuk dokumennya enggak hanya mengolah dokumen ya. Paling pentingnya adalah proses pengiriman. Itu poin pertama, setelah poin pengiriman, memastikan pengiriman diterima oleh <i>customer</i> dengan waktu sesuai dengan <i>lead time</i> , ataupun dengan jadwal <i>sailling</i> terdekat, karena memang untuk kiriman <i>inter-island</i> atau di luar pulau Jawa, memang kita sangat amat tergantung dengan <i>saillingnya</i> . Jadi otomatis kita hanya bergantung kepada seling terdekat yang ada. Itu poin satu. Poin kedua, tanggung jawab saya adalah untuk memastikan setiap barang yang dikirim ke Batam itu memang dilakukan proses <i>endorsement</i> . Kenapa? Karena dalam hal ini customer memang meminta ada proses <i>endorsement</i> itu sebenarnya kan untuk pengurangan biaya masukan ya. Bahwa Batam itu area <i>free trade</i>

	<p><i>zone</i>. Jadi kita memastikan barang yang kita <i>handover</i> ke transporter itu benar adanya dilakukan proses <i>endorsement</i> supaya customer bisa mendapatkan keringanan untuk biaya masuknya.</p>
Peneliti	<p>Wah okay Bu, kemudian seberapa sering Bu Kenny menangani dokumen tersebut dalam pekerjaan sehari-hari?</p>
Informan A-2	<p>Kalo penanganan dokumen PPFTZ itu sifatnya reguler, jadi setiap ada pengiriman atau DN pasti kita proses. Karena kan setiap transaksi itu wajib kita catat, kita kontrol, dan kita monitor dari awal sampai akhir. Nah, dari situ juga kita pastikan semuanya ditindaklanjuti, nggak boleh ada yang miss, sampai proses <i>endorsement</i>-nya selesai. Setelah itu, kita juga harus pastikan dokumennya lengkap, karena itu nanti kepakai untuk keperluan audit. Jadi memang alurnya berulang terus, setiap ada transaksi ya kita jalankan proses yang sama, dengan kontrol yang tetap dijaga.</p>
Peneliti	<p>Baik, terima kasih Bu Ken. Sekarang saya masuk ke pertanyaan selanjutnya ya Bu. Bagaimana praktik pengelolaan dokumen PPFTZ yang selama ini berjalan di PT Robert Bosch Indonesia sebelum adanya <i>flow process</i> yang terstandardisasi?</p>
Informan A-2	<p>Selama ini kita <i>nge-record</i> setiap barang yang keluar untuk tujuan ke Batam itu tim kita <i>me-record</i> untuk <i>Delivery Number</i> (DN) mana saja atau dokumen nomor mana saja yang memang kita proses. Apakah nomor selain dokumen DN itu apakah faktor pajaknya sudah kita kirim. Untuk yang sekarang PPBJ-nya ada atau enggak. <i>Invoice</i>-nya ada atau enggak. Itu <i>direcord</i> oleh tim kita. Kita memastikan itu masuk semua supaya memudahkan kita untuk <i>monitoring</i> semua pengiriman itu memang sudah kita serahkan ke vendor transportasi untuk dilakukan proses <i>endorsement</i>.</p> <p>Jadi ketika dari situ kita jelas bahwa kita sudah menyerahkan semua dokumen di situ kita tanggung jawabnya selesai. Selanjutnya adalah tanggung jawab oleh si transporter untuk melanjutkan proses <i>endorsement</i> ke tahap selanjutnya. Jadi jangan sampai kita <i>miss</i> dari sekian DN yang kita <i>handover</i> ternyata kita pun lupa untuk <i>provide</i> dokumen PPBJ-nya atau faktor pajaknya atau <i>invoice</i>-nya yang kita lupa <i>handover</i> nanti jadinya kita yang salah. Bahwa memang kesalahan di awal itu ada di kita. Jadi untuk memastikan kontrol, memastikan semua yang kita <i>handover</i> itu <i>ter-record</i> dan bisa <i>monitoring</i> dokumennya itu kembali lagi. Karena enggak hanya memastikan ini sudah di proses <i>endorsement</i>-nya berdasarkan info dari si vendor tapi ada buktinya.</p>

	<p>Buktinya apa? Ya pengembalian dokumen PFTZ. Contohnya PFTZ dikembalikan itu kayak <i>Proof of Delivery</i> (POD). Jadi memang ada tertera bahwa di dalam PFTZ itu DN mana saja yang diproses Packing List (PL) nomor berapa, <i>invoice</i> nomor berapa, itu link-nya. Ada juga yang namanya BL, ada <i>manifest</i>, ada yang sisanya paling dokumen lain yang dari kita kayak faktor pajak, DN, <i>packing list</i>. Tapi untuk membuktikan bahwa itu sudah diproses, salah satunya dokumen yang kita <i>request</i> ke si vendor itu adalah ya itu tadi PFTZ-nya, <i>inward manifest</i>, <i>billing</i>, dan yang lain itu di site mereka. Untuk control selanjutnya itu kita harus <i>follow up</i> untuk notifikasi <i>endorsement</i>-nya.</p> <p>Nah, notifikasi <i>endorsement</i> ini adanya di si <i>customer</i> atau di pembeli. Jadi kita untuk peraturan terbaru terakhir ini untuk notifikasi <i>endorsement</i> itu tadinya sempat diberikan kepada pembeli dan penjual. Tapi <i>lately</i> ini hanya diberikan kepada si pembeli, penjual tidak menerima. Jadi setelah kita mendapatkan <i>shipping documents</i> atau bukti bahwa memang proses <i>endorsement</i> itu sudah dilakukan, kita akan meminta <i>final</i>-nya atau notifikasi <i>endorsement</i> karena setelah proses itu dilakukan, maka akan terbit notifikasi <i>endorsement</i> yang mengatakan bahwa ini memang sudah selesai. Nah, itu dikirim oleh Direktur Jenderal Pajak kepada si pembeli. Nah, itu yang kita tanyakan nanti, oh ini sudah ada <i>shipping</i> dokumennya, PFTZ-nya sudah ada, tapi NE-nya belum.</p> <p>Nah, ini tugas kita dari Bosch untuk memastikan, meminta ke customer bukti NE-nya. Jadi nanti kalau kita pun nanti akan diaudit bahwa kita kan mengeluarkan pajak <i>zero</i> untuk barang-barang yang memang kita kirim ke Batam dengan proses <i>endorsement</i>. Nah, itu harus ada pertanggung jawabannya. Jadi tidak hanya mengeluarkan faktur pajak dengan <i>zero</i>, tapi dengan juga lampiran bukti ada PFTZ-nya, ada NA-nya juga, gitu. Itu untuk kita, untuk proses audit nanti bahwa proses kita sudah lain, seperti itu.</p>
Peneliti	Pedoman atau acuan apa yang digunakan dalam menjalankan pengelolaan dokumen PPFTZ pada saat itu?
Informan A-2	Inti prosesnya gini, kita reguler ya kirim ke Batam dan <i>customer</i> -nya hanya itu-itu saja. Dan walaupun ada penambahan, kita sudah bisa ngedeteksi dari awal tujuan Batam. Walaupun ada <i>customer</i> baru tujuan Batam, kita pasti sudah ada semacam <i>alert</i> untuk <i>cross-check</i> ke <i>General Business</i> (GB). Kita cek dulu, ini <i>customer</i> baru, perlu <i>endorsement</i> atau tidak. Kalau iya, kita minta <i>supporting</i> dokumen seperti NPWP atau BP kawasan, tapi itu hanya sekali di awal. Kalau sudah <i>running</i> , prosesnya jadi seperti biasa. Kita terima barang, DN,

	<p>lalu minta faktur pajak, PPBJ, dan lainnya, itu yang jadi <i>trigger</i>. Jadi, setiap muncul di <i>dashboard</i> atau email dari GB, kita langsung tahu ini Batam dan bisa langsung jalan, terutama setelah PGI, tinggal lanjut kontrol dokumen <i>requirement</i>-nya.</p>
Peneliti	<p>Apakah terdapat kendala seperti perbedaan cara kerja, kebingungan, atau risiko tertentu akibat belum adanya standar proses? Jika ya, apa saja risikonya?</p>
Informan A-2	<p>Pasti. Jadi, kalau misalnya kita, yang tadi saya bilang, kontrolnya kan ada di kita ya. Setiap dokumen yang dikirim, tanpa ada <i>special request</i> bahwa itu dikirim ke Jakarta, akhirnya kan itu dikirim ke Batam. Nah, ketika <i>shipping</i> itu dikirim ke Batam, berarti di kitanya sudah harus <i>aware</i>, apa yang harus di-<i>prepare</i>. Jangan sampai kiriman DN itu hanya 1-2, sedangkan di list ada 10. Satu aja keselip misalnya, itu nggak dimasukin misalnya ya. Otomatis barang bisa jadi di-<i>handover</i> sama transporter dan bisa jadi diterima di Batam. Tapi ternyata satu DN tidak diproses <i>endorsement</i>-nya. Itu terjadi. Tapi untungnya untuk di <i>side</i>-nya kita sih, saat ini belum pernah terjadi bahwa kita yang <i>miss</i>. Saat ini yang <i>miss</i> ada di pihak transporter. Jadi, kita sudah <i>provide</i> semua data. Ternyata dari mereka, ada satu <i>Delivery Number</i> yang nggak keproses. Nah, ini mengakibatkan <i>customer complaint</i> pastinya. Yang tadinya mereka dapat <i>zero</i> untuk pajaknya, ternyata mereka harus bayar. Nah, itu tanggung jawab siapa? Itu yang menjadi jika kesalahannya ada di transporter, maka itu harus di-claim ke transporter. Bukan di kita.</p> <p>Tapi kalau di kita, berarti emang kita harus nanggung risikonya. Makanya perlu dibuatkan <i>flow process</i>, satu. Poin kedua, dibuatkan <i>tools</i> berupa <i>monitoring record</i>. Bahwa apa yang sudah keluar, dituangkan ke dalam <i>report</i> dan dikontrol di report itu. Jadi, nggak hanya kita kontrol, tapi <i>how to control</i>. Dia harus ada <i>tools</i>-nya untuk memastikan semua berjalan sesuai dengan proses.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana proses berbagi pengetahuan (<i>socialization</i>) mengenai pengelolaan dokumen PPFTZ dilakukan antarpegawai ataupun antar mahasiswa magang?</p>
Informan A-2	<p>Untuk sesi awal masuk, kita akan mengadakan meeting. Biasanya untuk awal-awal. Kita akan ada pengenalan. Apa saja yang dilakukan oleh tim transport ini? Ngapain saja sih? Itu pastinya kita akan perkenalkan mereka. Terus kita juga akan mengajak ke lapangan supaya bisa kegambar prosesnya itu seperti apa. Karena hanya kalau duduk di meja dan mendengarkan, itu <i>experience</i>-nya kurang.</p>
Peneliti	<p>Seberapa intensif user memantau pekerjaan mahasiswa magang setelah transfer knowledge awal?</p>

Informan A-2	Setiap bulan itu ada review. Tapi di luar itu, kita juga sifatnya fleksibel, jadi kalau ada yang mau nanya, silakan aja. Walaupun kita di kantor cuma dua kali seminggu, itu enggak jadi masalah. Karena <i>monitoring</i> -nya tetap jalan, bisa lewat telpon atau <i>chat</i> kalau memang ada yang belum jelas. Jadi, untuk pekerjaannya sendiri, itu pasti tetap dipantau sama <i>user</i> dan <i>manager</i> . Jadi bukan cuma pas <i>review</i> aja, tapi <i>ongoing</i> juga kita monitor.
Peneliti	Bagaimana pengalaman atau pengetahuan kerja terkait pengelolaan dokumen PPFTZ dituangkan ke dalam bentuk tertulis?
Informan A-2	Mereka punya catatan sendiri. Jadi, kenapa kemarin itu, yang terakhir Vani internship itu, kita bikin yang bakunya, tapi dari baku itu, itu sebagai salah satu guideline untuk mereka memahami proses yang ada, dan mereka bisa membuat catatan biasanya. Karena bahasa orang beda-beda cara pengetahuan. Cara menangkap dan cara ngerecord. Jadi, sebenarnya, kita punya guideline yang official, bisa diikuti dari situ, tapi dengan mereka menambahkan catatan sendiri pun enggak ada masalah. Karena setiap orang beda-beda cara menangkap sesuatu. Jadi, no issue. Rata-rata mereka melakukan pencatatan mereka sendiri.
Peneliti	Apakah seluruh langkah kerja pengelolaan dokumen PPFTZ sudah terdokumentasi dengan baik?
Informan A-2	Ya, sudah. Sudah banget. Jadi, sejauh ini enggak ada isu sih. Mereka bisa memahami dengan baik. Terus, record-nya juga baik.
Peneliti	Dalam penyusunan flow process, informasi apa saja yang digabungkan, misalnya dari pengalaman kerja user, catatan Word, kebiasaan operasional, atau aturan yang berlaku?
Informan A-2	Dari semuanya <i>flow</i> yang ada yang memang harus dilakukan, yang <i>flow process</i> yang ada, plus sama kita antisipasi kesalahan. Jadi, saya bilang kontrol itu kan harus ada <i>tools</i> -nya ya. Enggak hanya, oke, kita akan mengontrol. Tapi kalau enggak ada <i>tools</i> -nya, how to control? Jadi, makanya kita buat ada <i>tools</i> yang monitoring semua yang keluar dari warehouse untuk area Batam itu, kita masukkan ke dalam report. Nah, report itu untuk kita kontrol. Karena tidak semua yang keluar dari gudang itu memang dikirim ke Batam walaupun <i>ship to party</i> -nya Batam. Karena terkadang ada special request yang tadi saya bilang, itu dikirim cukup sampai Jakarta. Jadi, hanya barang ke Batam yang kita record untuk memastikan flow process-nya.
Peneliti	Apakah ada evaluasi atau penyesuaian dokumen agar sesuai dengan kebutuhan operasional?
Informan A-2	Jadi, sejauh ini flow process yang ada itu sudah cukup. Belum ada. Kecuali kalau nanti ada regulasi baru. Itu akan berbeda. Karena dulu

	<p>sempat proses sebelumnya itu tidak ada PPBJ. Jadi, dari kita pun tidak perlu follow up. Jadi, hanya cukup mengirimkan invoice atau yang lainnya. Tapi, begitu ada peraturan baru berubah yang mana PPBJ itu harus di-provide oleh si customer, kita harus request PPBJ. Terus juga ada kemudian NE yang sebelumnya tidak ada NE. NE itu tadinya notifikasi itu adanya di Transporter. Karena transporter menerima. Kalau sekarang kan adanya di customer. Jadi, otomatis itu kan <i>flow process</i> yang berubah. Jadi, kalau sejauh ini belum ada proses yang berubah. Belum ada peraturan yang berubah.</p>
Peneliti	<p>Setelah flow process tersedia, bagaimana penggunaannya bagi mahasiswa magang atau pelaksana berikutnya?</p>
Informan A-2	<p><i>Flow process</i> ini memang utamanya dipakai sama <i>intern</i> karena mereka yang banyak <i>handle</i> operasionalnya. Tapi sebenarnya bukan cuma <i>intern</i>, <i>associate</i> juga bisa pakai. Jadi kalau misalnya ada pergantian orang atau kita lagi nggak ada, tetap ada pegangan tentang proses yang sedang berjalan dan bahkan bisa di-<i>improve</i> ke depannya. Paling penting, <i>guideline</i> untuk proses-prosesnya itu sudah ada semua. Tinggal nanti disesuaikan saja, misalnya kalau ada perubahan transporter atau kondisi tertentu. Selama masih pakai transporter yang sama, biasanya prosesnya sudah cukup <i>smooth</i>. Jadi selain jadi panduan buat <i>intern</i>, ini juga membantu semua orang buat ngecek lagi <i>flow</i> yang benar kalau sewaktu-waktu lupa. Makanya, dokumentasi ini memang cukup membantu dalam menjaga konsistensi proses.</p>
Peneliti	<p>Dari sudut pandang Ibu, apa kendala utama dalam mendokumentasikan pengetahuan kerja yang sebelumnya melekat pada individu tertentu?</p>
Informan A-2	<p>Waktu kayaknya ya. Karena kita paham, tapi kadang-kadang setiap hari itu ada aja yang <i>urgent</i> ya. Setiap hari itu ada aja yang di <i>follow-up</i>. Jadi, untuk didokumentasikan in detail itu kadang-kadang nggak ada waktunya. Nah, kadang-kadang transfer knowledge pun antara <i>intern to intern</i> tanpa ada flow process. Let's say, <i>intern</i> A yang lama udah nyerap 10. Ketika ditransfer, ternyata yang keserap cuma 6 misalnya. Nah, itu sih. Jadi, dengan adanya si flow process itu amat-sangat membantu.</p>
Peneliti	<p>Sejauh mana dokumentasi pengelolaan dokumen PPFTZ yang ada saat ini sudah lengkap, rinci, dan efektif dalam membantu proses kerja serta pembelajaran bagi karyawan baru atau mahasiswa magang?</p>

Informan A-2	Dokumentasi yang sekarang sudah sangat membantu dan jauh lebih tertata. Alur prosesnya sudah cukup detail untuk memandu tim dalam operasional sehari-hari, jadi proses <i>training</i> untuk karyawan baru atau mahasiswa magang pun sekarang jauh lebih efisien. Tapi tetap ya, yang perlu diingat adalah operasional kita ini dinamis. Jadi, meskipun <i>flow</i> ini sudah efektif, tim harus tetap disiplin untuk memperbaruinya jika nanti ada perubahan regulasi pabean yang baru atau kerja sama dengan vendor transporter yang berbeda.
Peneliti	Oke, baik Bu Ken. Pertanyaan dari saya cukup Bu.
Informan A-2	Yakin? Ini akhir bulan nih. Saya akhir bulan susah dihubungin loh.
Peneliti	Hehe cukup Bu untuk saat ini
Informan A-2	Haha yaudah nanti hubungin saja kalau ada apa-apa ya Van
Peneliti	Baik Bu Ken, terima kasih banyak Bu atas waktunya
Informan A-2	Wokay, sukses terus ya Van
Peneliti	Aamiin Bu Ken, terima kasih banyak. Sukses selalu juga buat Bu Kenny
Informan A-2	Aamiin. Saya duluan ya Van
Peneliti	Baik Bu

Informan A3

Nama : Shaskia Aprillia Putri
 Jabatan : Mahasiswa Magang Logistik Transportasi
 Lama Bekerja : 8 Bulan
 Hari/Tanggal : Senin, 20 April 2026

Peneliti	Shaski kamu masih di kantor kah?
Informan A-3	Iya girl, aku belum pulang. Sekalian habis ini aja
Peneliti	Aduh maaf banget ya shas
Informan A-3	Gapapa girl, aman aja kok
Peneliti	Yaudah aku langsung ya shas biar gak lama
Informan A-3	Oke
Peneliti	Dulu pas jadi intern di Bosch tugas kamu terkait PPFTZ itu ngapain aja shas?
Informan A-3	Kalau pas bagian aku dulu, intinya itu harus rajin <i>update</i> laporan dokumennya sih. Kayak <i>invoice</i> sama faktur pajak itu harus dipastiin bener sebelum kita kasih ke orang <i>transporter</i> buat diproses <i>endorsement</i> -nya. Terus kita juga nggak bisa lepas tangan gitu aja,

	<p>harus terus dipantau <i>progress</i>-nya. Biasanya aku sering ngejar-gejar notifikasi <i>endorsement</i> dari <i>customer</i> atau nambahin dokumen kalau emang ada yang kurang di tengah jalan. Nah, kalau semua urusan <i>endorsement</i> sudah kelar, aku bakal lapor ke tim <i>Cost and Controlling</i>. Ini penting banget ya, soalnya laporan itu bakal jadi semacam bukti kuat kalau barang yang keluar emang dapet status bebas PPN. Jadi ya emang harus rapi banget administrasinya dan teliti ngerjainnya.</p>
Peneliti	Seberapa sering kamu ngurusin PPFTZ itu?
Informan A-3	Pas ada order ke area PPFTZ aja, kuantitasnya ga tentu sih. Kadang bisa seminggu banyak orderan ke area sana jadi bikin agak kelabakan kalau kerjaan lagi banyak, tapi kadang juga normal-normal aja kayak 1-2x seminggu.
Peneliti	Dulu kan belum ada flow process yang aku buat ya shas, kira-kira itu praktik pengelolaan dokumen PPFTZ-nya kayak gimana?
Informan A-3	
Peneliti	Kamu biasanya pake kaya acuannya itu apa buat ngelola dokumen PPFTZ-nya?
Informan A-3	Kalo aku sih punya catatan dari intern sebelumnya tentang <i>step-by-step</i> buat ngurusin dokumen PPFTZ ini kayak gimana, jadi aku belajar dari catatan <i>intern</i> sebelumnya dan dari catatanku sendiri. Aku juga belajar pakai contoh dokumen yang sudah ada, pas <i>handover session</i> itu biasanya dari Kak Rania dan Bu Kenny bakal ngejelasin juga, dan kalau belum jelas bisa tanya ke mereka kalo senggang.
Peneliti	Itu kamu pernah ngerasain kendala-kendalanya karena gaada acuan yang formal dari perusahaan gitu gak?
Informan A-3	Kalo dari aku, kendalanya itu karena aku belajar dari catatan, jadi kadang bisa aja ada step yang gak kecatat sama aku di catatanku. Kan ini <i>step-by-step</i> untuk ngurusin dokumen PPFTZ-nya kan banyak dan ribet, jadi kalau aku salah memahami catatanku sendiri atau bahasa yang aku pake, ya bisa aja aku salah ngelakuin pengelolaan dokumennya. Kadang kalau urusannya sama vendor transportasi bisa aja missskomunikasi atau bingung harus ngapain karena ga semua hal tercatat dengan terstruktur di catatanku. Hal yang dasar kayak nama PIC yang ngurusin ini tuh siapa, emailnya yang mana, tugasnya ngapain aja kan kadang sebagai <i>intern</i> kita gak punya pengetahuan seluas itu, jadi kalau ada <i>flow process</i> yang ngejelasin lengkap pasti bakal lebih mudah buat <i>next intern</i> -nya.
Peneliti	Oke, terus kalo proses <i>sharing-sharing knowledge</i> nih biasanya gimana tuh?

Informan A-3	Untuk <i>sharing knowledge</i> , biasanya lebih ke ngobrol langsung sih, baik pas di kantor atau lewat <i>chat</i> . Kalau antar <i>intern</i> juga sering saling tanya, apalagi kalau lagi <i>handle case</i> yang mirip. Jadi <i>knowledge</i> -nya kalau awal-awal pasti ada sesi formal-nya gitu tapi lewat sesi informal juga bisa.
Peneliti	Biasanya seberapa sering kak ran atau bu ken mantau pekerjaannya shas setelah transfer knowledge di awal itu?
Informan A-3	Cukup intensif sih, pasti user selalu daily monitoring kerjaan kita karena sudah terhubung setiap email yang kita dapet dan kita kirimkan ke email user dan manajer divisi logistik transportasi.
Peneliti	Terus kalau cara nuangin knowledge tadi ke dalam bentuk tertulis tuh pas kamu dulu gimana?
Informan A-3	Buat dituangkan ke bentuk tertulis sih lebih ke catatan pribadi sih, yang bisa aku pahami sendiri bahasanya. Aku juga pernah buat ppt tentang handover kerjaan tapi mungkin memang gak selengkap itu semua informasi yang aku jelaskan di PPT, lebih ke poin-poinnya aja.
Peneliti	Apakah seluruh langkah kerja pengelolaan dokumen PPFTZ sudah terdokumentasi dengan baik?
Informan A-3	Sudah sih ya van, tapi biasanya ada aja kayak notes tambahan yang baru kepikiran buat ditambahin ke catatanku sendiri pas ada <i>case</i> baru.
Peneliti	Oke shas, terus biasanya kamu gabingin catatan kmau tuh dari info mana aja?
Informan A-3	Kalau pas aku dulu itu informasinya gabungan dari banyak sumber. Dari materi pas <i>handover</i> , catatan <i>intern</i> sebelumku, kebiasaan operasional sehari-hari, sama notes-notes dari user di <i>chat/meeting</i> .
Peneliti	Ada semacam evaluasi gitu ga buat nyamain isi catatan kamu biar sesuai sama kebutuhan operasional?
Informan A-3	Iya, ada penyesuaian. Karena pas disusun, kita juga lihat kondisi aktual di lapangan. Jadi kalau ada yang kurang sesuai atau kurang efektif, biasanya langsung di-adjust supaya lebih relevan sama kebutuhan operasional.
Peneliti	Menurut kamu setelah adanya flow process yang sekarang ini gimana shas? Apa kendala kamu dulu?
Informan A-3	Kalau dari aku sebagai <i>intern</i> , kendalanya itu lebih ke komunikasi dua arah sih. Kadang kalau cuma mengandalkan tanya langsung tanpa ada dokumen yang jelas, kita jadi suka sungkan buat nanya. Apalagi kalau sudah dijelaskan tapi belum sepenuhnya paham, mau nanya lagi tuh kadang mikir dua kali, takut ganggu atau dikira belum nangkap. Akhirnya malah berisiko salah pas ngerjain. Jadi sebenarnya kita juga harus aktif buat nanya. Tapi kalau belum ada

	panduan tertulis, proses belajarnya jadi agak berat, karena harus pintar-pintar cari timing dan cara nanya.
Peneliti	Apa kendala utama dalam mendokumentasikan pengetahuan kerja yang sebelumnya melekat pada individu tertentu?
Informan A-3	Kendalanya sih lebih ke sungkan mungkin ya takut ganggu waktu orang yang kita tanyain. Misal malu ke user atau atasan kita bakal tanya ke intern sebelumnya, tapi karena posisinya dia udah selesai intern dan punya kesibukan sendiri jadinya sungkan untuk ganggu waktunya. Terus kadang cara kerjanya antara menurut intern sebelumnya sama menurut user juga beda, kadang user prefer cara A, tapi intern sebelumnya prefer cara B. Jadi perlu juga buat pastiin kalo informasi yang kita dapet selaras biar gak blunder.
Peneliti	Sejauh mana dokumentasi pengelolaan dokumen PPFTZ yang ada saat ini sudah lengkap dalam membantu proses kerja serta pembelajaran bagi karyawan baru atau mahasiswa magang?
Informan A-3	Jujur pas bagian aku dulu, dokumentasinya kerasa masih pecah-pecah sih. Ada catatan di Word, ada yang di Excel, terus ada juga instruksi yang cuma lewat chat atau lisan. Kalau ditanya efektif atau nggak, ya ngebantu banget buat tahu urutan dokumen kayak Invoice, PPBJ, sama Faktur Pajak itu apa saja. Tapi buat tahu alur birokrasinya sampai ke <i>endorsement</i> vendor, aku dulu lebih banyak belajar by case. Jadi dokumentasinya sudah ada, cuma mungkin belum rapi alurnya, jadi kita harus pinter-pinter nanya biar nggak salah jalan.
Peneliti	Oke, thank you shas. Cukup itu aja pertanyaan=pertanyaan penelitianku.
Informan A-3	Oke van, semoga lancar-lanacar ya skripsiannya nanti main lagi di Jakarta.
Peneliti	Siap shas, thank you banyak ya udah mau direpotin.
Informan A-3	Tenang aja girl

Lampiran 1.2 Triangulasi Data Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
1.	Apa saja tugas utama Ibu, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen PPFTZ?	Tugasku fokusnya di monitoring pengiriman barang ke Batam serta mengelola dokumen pabean seperti invoice, faktur pajak, PPBJ, dan packing list. Dokumen dikirim ke 3PL untuk proses endorsement Bea Cukai, kemudian dilakukan monitoring shipment dan follow up notifikasi endorsement hingga dokumen lengkap diserahkan ke tim Finance.	Fokus pada monitoring pengiriman agar sesuai lead time dan jadwal sailing, khususnya pengiriman luar Jawa. Selain itu memastikan seluruh barang ke Batam menjalani proses endorsement agar customer memperoleh fasilitas free trade zone atau keringanan biaya masuk.	Kalau pas bagian aku dulu, intinya tanggung jawab memastikan kelengkapan dan ketepatan dokumen seperti invoice dan faktur pajak sebelum diproses endorsement oleh transporter. Selain memantau progress endorsement, hasil akhirnya dilaporkan ke tim Cost and Controlling sebagai bukti administrasi bebas PPN.	√
2.	Seberapa sering Bapak/Ibu menangani dokumen tersebut dalam pekerjaan sehari-hari?	Setiap ada pengiriman ke area Batam, tidak menentu, rata-rata sekali seminggu	Kalo penanganan dokumen PPFTZ itu sifatnya reguler, jadi setiap ada pengiriman atau DN pasti kita proses. Karena kan setiap transaksi itu wajib kita catat, kita kontrol, dan kita monitor dari awal sampai akhir.	Pas ada order ke area PPFTZ aja, kuantitasnya ga tentu sih. Kadang bisa seminggu banyak orderan ke area sana jadi bikin agak kelabakan kalau kerjaan lagi banyak, tapi kadang juga normal-normal aja kayak 1-2x seminggu.	√

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
3.	Bagaimana praktik pengelolaan dokumen PPFTZ yang selama ini berjalan di PT Robert Bosch Indonesia sebelum adanya <i>flow process</i> yang terstandarisasi?	Kita pakai Excel sih buat <i>checklist</i> dokumen-dokumen apa saja yang lagi proses <i>running</i> , status dokumennya, dan apakah dokumen tersebut sudah <i>completed</i> . Kita <i>monitoring</i> pakai Excel karena dokumen yang harus diurus ada banyak, jadi biar gak bingung mantau banyaknya data yang masuk.	Selama ini kita nge- <i>record</i> setiap barang yang keluar untuk tujuan ke Batam itu tim kita me- <i>record</i> untuk <i>Delivery Number</i> (DN) mana saja atau dokumen nomor mana saja yang memang kita proses. Apakah nomor selain dokumen DN itu apakah faktor pajaknya sudah kita kirim. Untuk yang sekarang PPBJ-nya ada atau enggak. <i>Invoice</i> -nya ada atau enggak. Itu <i>direcord</i> oleh tim kita. Kita memastikan itu masuk semua supaya memudahkan kita untuk <i>monitoring</i> semua pengiriman itu memang sudah kita serahkan ke vendor transportasi untuk dilakukan proses <i>endorsement</i> .	Kalau sebelum ada <i>flow process</i> yang terstandarisasi dulu itu, jujur prosesnya itu masih banyak bergantung ke kebiasaan masing-masing dan penjelasan langsung dari senior. Jadi lebih ke <i>learning by doing</i> , kita dikasih tahu <i>step by step</i> secara lisan pas <i>handover</i> , terus kita catet, kadang sambil jalan. Dokumennya ada, tapi belum terstruktur, jadi harus sering konfirmasi ulang biar nggak salah.	√
4.	Pedoman atau acuan apa yang digunakan dalam menjalankan pengelolaan dokumen PPFTZ pada saat itu?	Dulu sih tetep mengacu ke <i>flow business</i> prosesnya biasanya kayak gimana, tapi emang ini isinya cuma inti step-stepnya kayak gimana aja dan bentuknya belum sistematis dan sejelas itu	Inti prosesnya gini, kita reguler ya kirim ke Batam dan <i>customer</i> -nya hanya itu-itu saja. Dan walaupun ada penambahan, kita sudah bisa ngedeteksi dari awal tujuan Batam. Walaupun ada	Kalo aku sih punya catatan dari intern sebelumnya tentang <i>step-by-step</i> buat ngurusin dokumen PPFTZ ini kayak gimana, jadi aku belajar dari catatan <i>intern</i> sebelumnya dan dari	√

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
		penjelasannya. Jadi, kita ngikutin langkah-langkah yang memang udah biasa dijalanin di tim logistik kita aja.	<i>customer</i> baru tujuan Batam, kita pasti sudah ada semacam <i>alert</i> untuk <i>cross-check</i> ke <i>General Business</i> (GB).	catatanku sendiri. Aku juga belajar pakai contoh dokumen yang sudah ada, pas <i>handover session</i> itu biasanya dari Kak Rania dan Bu Kenny bakal ngejelasin juga, dan kalau belum jelas bisa tanya ke mereka kalo senggang.	
5.	Apakah terdapat kendala seperti perbedaan cara kerja, kebingungan, atau risiko tertentu akibat belum adanya standar proses? Jika ya, apa saja risikonya?	Kendala yang paling berasa itu pas kita harus <i>follow-up</i> dokumen yang masih <i>pending</i> . Kadang ada dokumen yang nyangkut kelamaan di pihak vendor atau <i>customer</i> , dan karena kontrolnya belum ketat, masalahnya jadi numpuk ke bulan-bulan selanjutnya. Risiko paling nyatanya ya itu, pekerjaan jadi makin berat karena tumpukan dokumen yang belum selesai tadi. Ini yang kadang buat bingung dan harus teliti ngerjainnya.	Pasti. Jadi, kalau misalnya kita, yang tadi saya bilang, kontrolnya kan ada di kita ya. Setiap dokumen yang dikirim, tanpa ada <i>special request</i> bahwa itu dikirim ke Jakarta, akhirnya kan itu dikirim ke Batam. Nah, ketika <i>shipping</i> itu dikirim ke Batam, berarti di kitanya sudah harus <i>aware</i> , apa yang harus di- <i>prepare</i> . Jangan sampai kiriman DN itu hanya 1-2, sedangkan di list ada 10. Satu aja keselip misalnya, itu nggak dimasukin misalnya ya. Otomatis barang bisa jadi di- <i>handover</i> sama transporter dan bisa jadi diterima di Batam. Tapi ternyata satu	Kalo dari aku, kendalanya itu karena aku belajar dari catatan, jadi kadang bisa aja ada step yang gak kecatat sama aku di catatanku. Kan ini <i>step-by-step</i> untuk ngurusin dokumen PPFTZ-nya kan banyak dan ribet, jadi kalau aku salah memahami catatanku sendiri atau bahasa yang aku pake, ya bisa aja aku salah ngelakuin pengelolaan dokumennya.	√

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
			DN tidak diproses <i>endorsementnya</i> . Itu terjadi. Tapi untungnya untuk di <i>side</i> -nya kita sih, saat ini belum pernah terjadi bahwa kita yang <i>miss</i> . Saat ini		
6.	Bagaimana proses berbagi pengetahuan (<i>socialization</i>) mengenai pengelolaan dokumen PPFTZ dilakukan antarpegawai ataupun antar mahasiswa magang?	Biasanya lewat interaksi langsung sih. Jadi awalnya dijelaskan dulu secara lisan gambaran besarnya gimana. Terus kita dikasih lihat contoh-contoh kasus yang sering terjadi di lapangan. Setelah itu, baru deh diajarin <i>step-by-step</i> cara ngerjainnya gimana, sambil terus dimonitor dan dikoreksi kalau ada yang salah pas kita lagi praktek <i>in daily basis</i> -nya.	Untuk sesi awal masuk, kita akan mengadakan meeting. Biasanya untuk awal-awal. Kita akan ada pengenalan. Apa saja yang dilakukan oleh tim transport ini? Ngapain saja sih? Itu pastinya kita akan perkenalkan mereka. Terus kita juga akan mengajak ke lapangan supaya bisa kegambar prosesnya itu seperti apa. Karena hanya kalau duduk di meja dan mendengarkan, itu <i>experience</i> -nya kurang.	Untuk <i>sharing knowledge</i> , biasanya lebih ke ngobrol langsung sih, baik pas di kantor atau lewat <i>chat</i> . Kalau antar <i>intern</i> juga sering saling tanya, apalagi kalau lagi <i>handle case</i> yang mirip. Jadi <i>knowledge</i> -nya kalau awal-awal pasti ada sesi formal-nya gitu tapi lewat sesi informal juga bisa.	√
7.	Seberapa intensif user memantau pekerjaan mahasiswa magang setelah transfer knowledge awal?	Oh kita intens sih mantaunya, pasti kita pantau biasanya seminggu sekali.	Setiap bulan itu ada review. Tapi di luar itu, kita juga sifatnya fleksibel, jadi kalau ada yang mau nanya, silakan aja. Walaupun kita di kantor cuma dua kali seminggu, itu enggak jadi masalah. Karena <i>monitoring</i> -nya tetap jalan,	Cukup intensif sih, pasti user selalu daily monitoring kerjaan kita karena sudah terhubung setiap email yang kita dapet dan kita kirimkan ke email user dan maanjerr divisi logistik transportasi.	√

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
			bisa lewat telpon atau <i>chat</i> kalau memang ada yang belum jelas. Jadi, untuk pekerjaannya sendiri, itu pasti tetap dipantau sama <i>user</i> dan <i>manager</i> . Jadi bukan cuma pas <i>review</i> aja, tapi <i>ongoing</i> juga kita monitor.		
8.	Bagaimana pengalaman atau pengetahuan kerja terkait pengelolaan dokumen PPFTZ dituangkan ke dalam bentuk tertulis?	Kalau <i>intern</i> sebelumnya pasti kita selalu sarankan untuk membuat catatan yang bisa mereka pelajari sendiri, tapi idealnya memang dibuat <i>flow process</i> yang lengkap gitu ya. Kalau <i>based on</i> catatan itu pasti kan tiap <i>intern</i> punya versinya sendiri-sendiri, kadang saat periode <i>internship</i> -nya berbeda, ada standar atau <i>step-step</i> yang harus disesuaikan sesuai kondisi pada saat itu, jadi kurang oke kalau dijadikan acuan utama.	Karena bahasa orang beda-beda cara pengetahuan. Cara menangkap dan cara ngerecord. Jadi, sebenarnya, kita punya guideline yang official, bisa diikuti dari situ, tapi dengan mereka menambahkan catatan sendiri pun enggak ada masalah. Karena setiap orang beda-beda cara menangkap sesuatu. Jadi, no issue. Rata-rata mereka melakukan pencatatan mereka sendiri.	Buat dituangkan ke bentuk tertulis sih lebih ke catatan pribadi sih, yang bisa aku pahami sendiri bahasanya. Aku juga pernah buat ppt tentang handover kerjaan tapi mungkin memang gak selengkap itu semua informasi yang aku jelaskan di PPT, lebih ke poin-poinnya aja.	√
9.	Apakah seluruh langkah kerja pengelolaan dokumen PPFTZ sudah	Iya, kalau untuk sekarang sih semua langkah-langkah kerjanya sudah terdokumentasi dengan baik ya. Kalau pun ada update	Ya, sudah. Sudah banget. Jadi, sejauh ini enggak ada isu sih. Mereka bisa memahami dengan baik. Terus, record-nya juga baik.	Sudah sih, tapi biasanya ada aja kayak notes tambahan yang baru kepikiran buat ditambihin	√

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
	terdokumentasi dengan baik?	atau revisi juga dapat diperbaiki dengan cepat.		ke catatanku sendiri pas ada <i>case</i> baru.	
10.	Dalam penyusunan flow process, informasi apa saja yang digabungkan, misalnya dari pengalaman kerja user, catatan Word, kebiasaan operasional, atau aturan yang berlaku?	Banyak sebenarnya yang digabungin pas nyusun itu. Mulai dari alur pengerjaan dari awal sampai akhir gimana, siapa saja PIC yang tanggung jawab di setiap prosesnya, sampai contoh-contoh dokumen yang bakal sering kita temui itu kayak gimana. Kita juga masukin soal <i>deadline</i> kalau emang ada biar operasionalnya tuh bisa lebih terukur.	Dari semuanya <i>flow</i> yang ada yang memang harus dilakukan, yang <i>flow process</i> yang ada, plus sama kita antisipasi kesalahan. Jadi, saya bilang kontrol itu kan harus ada <i>tools</i> -nya ya. Enggak hanya, oke, kita akan mengontrol. Tapi kalau enggak ada <i>tools</i> -nya, how to control? Jadi, makanya kita buat ada <i>tools</i> yang monitoring semua yang keluar dari warehouse untuk area Batam itu, kita masukkan ke dalam report.	Kalau pas aku dulu itu informasinya gabungan dari banyak sumber. Dari materi pas <i>handover</i> , catatan <i>intern</i> sebelumku, kebiasaan operasional sehari-hari, sama notes-notes dari user di <i>chat/meeting</i> .	√
11.	Apakah ada evaluasi atau penyesuaian dokumen agar sesuai dengan kebutuhan operasional?	Pasti ada ya, soalnya kita harus mastiin kalau dokumen panduan yang bakal dijadiin acuan itu emang bener-bener bisa dipake dan relevan sama kondisi asli di lapangan. Jangan sampai <i>flow process</i> yang dibuat itu ada <i>miss-steps</i> yang tertukar, ga lengkap, atau kurang sesuai dari segi penjelasannya.	Jadi, sejauh ini flow process yang ada itu sudah cukup. Belum ada. Kecuali kalau nanti ada regulasi baru. Itu akan berbeda. Karena dulu sempat proses sebelumnya itu tidak ada PPBJ. Jadi, dari kita pun tidak perlu follow up.	Iya, ada penyesuaian. Karena pas disusun, kita juga lihat kondisi aktual di lapangan. Jadi kalau ada yang kurang sesuai atau kurang efektif, biasanya langsung di-adjust supaya lebih relevan sama kebutuhan operasional.	√

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
12.1	Setelah flow process tersedia, bagaimana menurut Bapak/Ibu penggunaannya bagi mahasiswa magang atau pelaksana berikutnya?	Menurut aku sih sangat ngebantu banget ya. Alurnya jadi lebih jelas, gampang dimengerti, dan yang paling penting tuh praktis buat diaplikasikan langsung sama anak magang atau staf baru yang nanti masuk. Apalagi saat ini posisinya aku lagi cuti, jadi flow prosesnya bisa ngemudahin intern-intern baru buat ngelola dokumen PPFTZ dengan <i>step-by-step</i> yang jelas.	<i>Flow process</i> ini memang utamanya dipakai sama <i>intern</i> karena mereka yang banyak <i>handle</i> operasionalnya. Tapi sebenarnya bukan cuma <i>intern</i> , <i>associate</i> juga bisa pakai. Jadi kalau misalnya ada pergantian orang atau kita lagi nggak ada, tetap ada pegangan tentang proses yang sedang berjalan dan bahkan bisa di- <i>improve</i> ke depannya.	Kalau dari aku sebagai intern, kendalanya itu lebih ke komunikasi dua arah sih. Kadang kalau cuma mengandalkan tanya langsung tanpa ada dokumen yang jelas, kita jadi suka sungkan buat nanya. Apalagi kalau sudah dijelaskan tapi belum sepenuhnya paham, mau nanya lagi tuh kadang mikir dua kali, takut ganggu atau dikira belum nangkap. Akhirnya malah berisiko salah pas ngerjain. Jadi sebenarnya kita juga harus aktif buat nanya. Tapi kalau belum ada panduan tertulis, proses belajarnya jadi agak berat, karena harus pintar-pintar cari timing dan cara nanya.	√
13.	Dari sudut pandang Ibu, apa kendala utama dalam mengonversikan pengetahuan kerja yang sebelumnya	Kalau ditanya kendala, jujur aja menurut aku itu di beda pemahaman alias miskomunikasi. Soalnya tiap orang kan punya cara pikir masing-masing. Terus soal	Waktu kayaknya ya. Karena kita paham, tapi kadang-kadang setiap hari itu ada aja yang <i>urgent</i> ya. Setiap hari itu ada aja yang di <i>follow-up</i> . Jadi, untuk	Kendalanya sih lebih ke sungkan mungkin ya takut ganggu waktu orang yang kita tanyain. Misal malu ke user atau atasan kita bakal tanya ke intern	√

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
	melekat pada individu tertentu?	alur juga cukup <i>tricky</i> . Kalau informasinya cuma ditumpuk tanpa disusun sesuai urutan kerja yang jelas, hasilnya malah jadi berantakan. Bukannya ngebantu, malah bikin orang yang baca makin pusing karena kayak baca kumpulan info acak. Nah, yang paling makan waktu itu sebenarnya pas kita nyoba mindahin apa yang ada di kepala ke bentuk tulisan yang rapi. Ini biasanya butuh diskusi bolak-balik sampai bener-bener klik dan sesuai sama kondisi di lapangan.	didokumentasikan in detail itu kadang-kadang nggak ada waktunya. Nah, kadang-kadang transfer knowledge pun antara <i>intern to intern</i> tanpa ada flow process. Let's say, intern A yang lama udah nyerap 10. Ketika ditransfer, ternyata yang keserap cuma 6 misalnya. Nah, itu sih. Jadi, dengan adanya si flow process itu amat-sangat membantu.	sebelumnya, tapi karena posisinya dia udah selesai intern dan punya kesibukan sendiri jadinya sungkan untuk ganggu waktunya. Terus kadang cara kerjanya antara menurut intern sebelumnya sama menurut user juga beda, kadang user prefer cara A, tapi intern sebelumnya prefer cara B. Jadi perlu juga buat pastiin kalo informasi yang kita dapet selaras biar gak blunder.	
14.	Sejauh mana dokumentasi pengelolaan dokumen PPFTZ yang ada saat ini sudah lengkap, rinci, dan efektif dalam membantu proses kerja serta pembelajaran bagi karyawan baru atau mahasiswa magang?	Kalau menurut aku, dokumentasi yang kita punya sekarang sudah lengkap banget dan detail. Semua alurnya sudah jelas, jadi pas intern baru masuk itu beban <i>handover</i> kerjaan kerasa kayak lebih ringan aja karena udah jelas <i>step-by-stepnya</i> apa aja. Efektif banget sih, apalagi buat anak magang atau karyawan baru. Mereka nggak bakal ngerasa blank	Dokumentasi yang sekarang sudah sangat membantu dan jauh lebih tertata. Alur prosesnya sudah cukup detail untuk memandu tim dalam operasional sehari-hari, jadi proses <i>training</i> untuk karyawan baru atau mahasiswa magang pun sekarang jauh lebih efisien. Tapi tetap ya, yang perlu diingat adalah operasional	Jujur pas bagian aku dulu, dokumentasinya kerasa masih pecah-pecah sih. Ada catatan di Word, ada yang di Excel, terus ada juga instruksi yang cuma lewat chat atau lisan. Kalau ditanya efektif atau nggak, ya ngebantu banget buat tahu urutan dokumen kayak Invoice, PPBJ, sama Faktur Pajak itu apa saja. Tapi buat tahu alur	√

No.	Pertanyaan	Informan			Valid
		A-1	A-2	A-3	
		<p>pas pertama masuk karena panduannya sudah ngebantu banget buat mahamin proses dari awal sampai akhir. Intinya, beban kerja jadi lebih enteng karena semua informasi yang kita butuhin sudah tersedia dan gampang buat dipelajari sendiri.</p>	<p>kita ini dinamis. Jadi, meskipun <i>flow</i> ini sudah efektif, tim harus tetap disiplin untuk memperbaruinya jika nanti ada perubahan regulasi pabean yang baru atau kerja sama dengan vendor transporter yang berbeda. Penyesuaian berkala itu wajib dilakukan supaya keberlanjutan atau <i>sustainability</i> proses kerja kita tetap relevan gitu ya sama aturan-aturan pemerintah.</p>	<p>birokrasinya sampai ke <i>endorsement</i> vendor, aku dulu lebih banyak belajar by case. Jadi dokumentasinya sudah ada, cuma mungkin belum rapi alurnya, jadi kita harus pinter-pinter nanya biar nggak salah jalan.</p>	

Lampiran 1.3 Biodata Peneliti

Nama Lengkap : Divani Amara Rosida
NIM : 40011322650133
Tempat/Tananggal Lahir : Semarang, 03 Oktober 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Prodi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Tahun Masuk : 2022
Alamat E-Mail : divaniamararosida@gmail.com
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”

Lampiran 1.4 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI**

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471379
Laman: www.vokasi.undip.ac.id
Pos-el: vokasi@undip.ac.id

No : 227/UN7.M2.1/KM/TV/2026 Semarang, 15 April 2026
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Izin Penelitian

**Yth. Human Resources PT Robert Bosch Indonesia
PT Robert Bosch Indonesia
Arkadia Green Park - Tower G / Floor: 7, Jl. Tb Simatupang No.88, Kebagusan, Ps. Minggu,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12520**

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menyelesaikan studinya, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan penelitian untuk memperoleh data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta.

Mohon sekiranya dapat diberikan izin bagi mahasiswa S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro untuk dapat melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data di PT Robert Bosch Indonesia.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Divani Amara Rosida
NIM : 40011322659133
Alamat Rumah :
Jurusan : S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul TA : Knowledge Conversion Pada Proses Pengelolaan Dokumen Pemberitahuan Pabean Free Trade Zone (ppftz) Untuk Standardisasi Proses Dengan Metode Suci Di Pt Robert Bosch Indonesia

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Tembusan : Yth.

1. Dekan Sekolah Vokasi
2. Kaprodi S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik

Lampiran 1.5 Hasil Turnitin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI

Jalan Gubernur Mochtar
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7471378
Laman: vokasi@iveundip.ac.id

KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Tim pemeriksa kemiripan tulisan ilmiah telah memeriksa unggahan file atas nama:

Nama	: Divani Amara Rosida
NIM	: 40011322650133
Program Studi	: MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
Judul Tulisan	: KNOWLEDGE CONVERSION PADA PROSES PENGELOLAAN DOKUMEN PEMBERITAHUAN PABEAN FREE TRADE ZONE (PPFTZ) UNTUK STANDARDISASI PROSES DENGAN METODE SECI DI PT ROBERT BOSCH INDONESIA
Jenis Dokumen	: Tugas Akhir
Paper ID	: 2971819338
Tanggal Pemeriksaan	: 29 Mei 2026

Menyatakan bahwa hasil pemeriksaan dengan menggunakan aplikasi turnitin terhadap tulisan ilmiah dengan judul diatas menghasilkan kemiripan sebesar 12% dengan sumber-sumber online lainnya.




Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tim Verifikasi
Unit Perpustakaan Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

PERPUSTAKAAN SV - UNDIP

Yat Nurrachman
NIP 197805052007011001

Lampiran 1. 6 Dokumentasi Penelitian

No.	Dokumentasi	Keterangan
1.	 <p>A screenshot of a Zoom meeting. The main window shows a woman wearing a light pink hijab and a white top, sitting in an office environment. The name 'Ibu Rania Mariska' is visible at the bottom left of the video frame. A smaller inset window in the top right corner shows another participant. The Zoom interface at the top includes icons for Chat, People, Reactions, View, Controls, Rooms, Apps, More, Camera, Mic, Share, and Leave. The time 11:16 is displayed in the top left corner.</p>	<p>Wawancara dengan Ibu Rania Mariska Zein selaku informan A-1 (Karyawan tetap Divisi Logistik Transportasi)</p>
2.	 <p>A screenshot of a Zoom meeting. The main window shows a woman wearing a purple hijab and glasses, smiling. The name 'Ibu Apriyanti Kenny' is visible at the bottom left of the video frame. A smaller inset window in the top right corner shows another participant. The Zoom interface at the top includes icons for Chat, People, Reactions, View, Controls, Rooms, Apps, More, Camera, Mic, Share, and Leave. The time 04:22 is displayed in the top left corner.</p>	<p>Wawancara dengan Ibu Apriyanti Kenny selaku informan A-2 (Manajer Divisi Logistik Transportasi)</p>
3.	 <p>A screenshot of a Zoom meeting. The main window shows a woman wearing a grey hijab, looking towards the camera. The name 'Ibu Shaskia Aprillia' is visible at the bottom left of the video frame. A smaller inset window in the top right corner shows another participant. The Zoom interface at the top includes icons for Chat, People, Reactions, View, Controls, Rooms, Apps, More, Camera, Mic, Share, and Leave. The time 06:27 is displayed in the top left corner.</p>	<p>Wawancara dengan Ibu Shaskia Aprillia Putri selaku informan A-3 (Mahasiswa magang Divisi Logistik Transportasi periode Januari – Juli 2024)</p>