

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional merupakan salah satu pendorong utama pertumbuhan ekonomi suatu negara. Aktivitas ekspor dan impor memungkinkan suatu negara untuk memperluas pasar, meningkatkan pendapatan nasional, serta memperkuat daya saing ekonomi di tingkat global. Ekspor memiliki hubungan yang kuat dengan pertumbuhan ekonomi suatu negara karena peningkatan ekspor berkorelasi positif dengan peningkatan output perkapita dan produktivitas ekonomi (Kulińska, 2025). Perkembangan globalisasi dan kemajuan teknologi transportasi juga telah mempercepat pergerakan barang lintas negara sehingga proses distribusi menjadi semakin kompleks dan membutuhkan sistem logistik yang efisien.

Efisiensi sistem logistik sangat menentukan kelancaran arus barang karena setiap tahapan dalam rantai pasok internasional saling berkaitan satu sama lain. Song & Lee (2022) menyatakan kinerja logistik memiliki hubungan yang signifikan dengan perdagangan internasional karena sistem logistik yang efisien mampu meningkatkan volume ekspor dan impor serta memperlancar distribusi barang lintas negara. *Logistics performance* memiliki hubungan positif dengan aktivitas ekspor dan impor antarnegara sehingga menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran perdagangan internasional (Wang dkk., 2024).

Dalam kegiatan perdagangan internasional, salah satu tahapan penting yang harus dilalui dalam proses pengiriman barang ekspor adalah *custom clearance*. Menurut Sarumaha & Rangkuti (2022) *custom clearance* merupakan

proses penyelesaian dan pengurusan administrasi kepabeanan terhadap barang ekspor maupun impor yang meliputi pemeriksaan dokumen, pemenuhan kewajiban perpajakan, serta persyaratan lain sesuai ketentuan yang berlaku hingga diterbitkannya persetujuan pengeluaran barang oleh otoritas bea dan cukai. Proses *clearance* yang berjalan secara efektif akan mempercepat arus barang keluar dari pelabuhan sehingga kegiatan distribusi dapat berjalan tepat waktu, sehingga tidak menimbulkan adanya *demurrage* sedangkan sebaliknya apabila proses *custom clearance* yang tidak efektif dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman, penumpukan barang di pelabuhan, serta menimbulkan adanya *demurrage*.

Secara yuridis pelaksanaan *custom clearance* di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995. Undang-undang ini mengatur mengenai pengawasan lalu lintas barang yang masuk dan keluar daerah pabean, kewajiban pemberitahuan pabean, pemeriksaan dokumen dan fisik barang, pembayaran bea masuk dan pungutan lainnya, serta kewenangan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam memberikan persetujuan pengeluaran barang. Keberadaan regulasi tersebut menunjukkan bahwa proses *custom clearance* bukan hanya bagian dari kegiatan administratif perusahaan, tetapi juga merupakan bentuk kepatuhan hukum yang wajib dipenuhi oleh setiap pelaku usaha ekspor impor agar kegiatan perdagangan internasional dapat berlangsung tertib, aman, dan sesuai ketentuan.

Proses *custom clearance* tidak hanya melibatkan pemeriksaan dokumen, tetapi juga serangkaian prosedur administratif yang harus dipenuhi oleh eksportir sebelum barang dapat dikirim ke negara tujuan. Utama & Muthmainah (2019)

menyebutkan bahwa dokumen ekspor seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading*, serta dokumen kepabeanan lainnya harus disiapkan secara lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengelolaan dokumen yang baik serta koordinasi yang efektif antara pihak perusahaan, *freight forwarder*, dan instansi kepabeanan menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses ekspor (Deliani & Aulia, 2026).

Efektivitas proses *custom clearance* yaitu kemampuan suatu sistem atau prosedur dalam mencapai tujuan yang diharapkan dengan mempercepat proses pengeluaran barang dari wilayah pabean tanpa mengabaikan ketentuan peraturan yang berlaku (Panggabean., 2023). Menurut Sarumaha dan Rangkuti (2022) efektivitas proses *custom clearance* sangat dipengaruhi oleh kesiapan dokumen ekspor, pemahaman terhadap regulasi kepabeanan, serta kemampuan koordinasi antara eksportir dan pihak terkait. Apabila proses tersebut dapat berjalan dengan baik, maka waktu tunggu barang di pelabuhan dapat diminimalkan sehingga arus barang ekspor dapat berjalan lebih lancar.

Menurut Sarumaha & Rangkuti (2022), efektivitas *custom clearance* tercermin dari ketepatan waktu, ketelitian pengisian data, serta kesiapan sumber daya manusia karena keterlambatan dokumen dan kesalahan administrasi terbukti menghambat penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), memperpanjang waktu tunggu barang di Tempat Penimbunan Sementara (TPS), dan menimbulkan biaya tambahan bagi importir. Efektivitas *custom clearance* dapat dinilai dari kemampuan bea cukai menekan *dwelling time* melalui pelayanan prosedural dan pengawasan yang optimal, sebab percepatan arus barang secara langsung menurunkan biaya logistik serta mendukung kelancaran kegiatan ekspor

impor di pelabuhan (Waty., 2017).

Dalam kegiatan operasional perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspor, efektivitas proses *custom clearance* menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan kegiatan pengiriman barang ke luar negeri (Jaelan dkk., 2024). Setiap perusahaan eksportir harus mampu memastikan bahwa seluruh prosedur kepabeanan dapat dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini mencakup kesiapan dokumen, pemahaman terhadap regulasi kepabeanan, serta koordinasi yang baik dengan pihak-pihak terkait seperti *freight forwarder*, agen kepabeanan, dan otoritas pelabuhan. Apabila seluruh tahapan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka proses pengiriman barang ke pelabuhan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien.

PT Dhana Persada Manunggal Semarang merupakan salah satu perusahaan yang terlibat dalam kegiatan ekspor sehingga proses *custom clearance* menjadi bagian penting dalam aktivitas operasional perusahaan. Dalam kegiatan ekspor yang dilakukan oleh perusahaan, setiap pengiriman barang harus melalui tahapan administrasi dan pemeriksaan yang telah ditetapkan oleh instansi kepabeanan sebelum barang dapat diberangkatkan ke negara tujuan. Menurut wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal Semarang proses ini memerlukan pengelolaan dokumen yang baik serta koordinasi yang efektif antara pihak perusahaan dan pihak terkait agar tidak terjadi hambatan dalam proses *custom clearance*. Namun, dalam praktiknya ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi terkait proses *custom clearance*.

Menurut *interview* awal dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor, waktu penyelesaian *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal dalam 1 kali

pengiriman barang ekspor rata-rata membutuhkan waktu 48 jam. Rata-rata 48 jam ini terbentuk dari standar internal di perusahaan, di mana tim internal menjadikannya sebagai patokan dalam memperkirakan dan merencanakan jadwal pengiriman. Berikut data jumlah pengiriman barang ekspor menggunakan *custom clearance* PT Dhana Persada Manunggal Semarang pada bulan Juli-Desember 2025.

BULAN	PENGIRIMAN ONTIME	PENGIRIMAN OVERTIME	TOTAL PENGIRIMAN
JULI	73 Pengiriman	79 Pengiriman	152 Pengiriman
AGUSTUS	62 Pengiriman	79 Pengiriman	141 Pengiriman
SEPTEMBER	56 Pengiriman	77 Pengiriman	133 Pengiriman
OKTOBER	55 Pengiriman	82 Pengiriman	137 Pengiriman
NOVEMBER	65 Pengiriman	75 Pengiriman	140 Pengiriman
DESEMBER	48 Pengiriman	86 Pengiriman	134 Pengiriman

Gambar 1. 1 Jumlah Pengiriman Barang Ekspor menggunakan *Custom Clearance* di PT. Dhana Persada Manunggal Tahun 2025

Sumber: Olah Data Peneliti, 2026

Berdasarkan grafik di atas, diketahui bahwa selama periode Juli hingga Desember 2025 jumlah pengiriman barang ekspor dengan durasi *custom clearance* melebihi 48 jam selalu lebih tinggi dibandingkan pengiriman yang diselesaikan kurang dari 48 jam. Pada bulan Juli dan Agustus, jumlah pengiriman yang melampaui durasi 48 jam masing-masing tercatat sebanyak 79 pengiriman, sedangkan pengiriman tepat waktu hanya mencapai 73 dan 62 pengiriman. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar proses *custom clearance* masih belum dapat diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan.

Pada bulan September hingga November, jumlah pengiriman yang melampaui durasi 48 jam berada pada kisaran 75 sampai 82 pengiriman.

Sementara itu, pengiriman yang diselesaikan tepat waktu terus mengalami penurunan dan mencapai titik terendah pada bulan Oktober yaitu hanya 55 pengiriman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan *custom clearance* masih terjadi secara konsisten dan berdampak pada kelancaran arus barang ekspor perusahaan. Kondisi paling kritis terjadi pada bulan Desember, ketika jumlah pengiriman yang melampaui durasi 48 jam mencapai angka tertinggi yaitu 86 pengiriman, sedangkan pengiriman tepat waktu hanya sebanyak 48 pengiriman. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang masih banyak yang melebihi waktu standarnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang masih banyak yang melebihi waktu standar perusahaan. Dalam penelitian ini, efektivitas *custom clearance* diukur berdasarkan kemampuan perusahaan menyelesaikan proses *custom clearance* sesuai standar waktu yang telah ditentukan yaitu kurang dari 48 jam. Namun, berdasarkan data yang diperoleh selama periode Juli hingga Desember 2025, jumlah pengiriman yang mengalami keterlambatan selalu lebih tinggi dibandingkan pengiriman yang diselesaikan tepat waktu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa target waktu penyelesaian *custom clearance* belum tercapai secara optimal sehingga efektivitas proses *custom clearance* masih tergolong rendah.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Prasetyo (2022), efektivitas suatu proses operasional dapat diukur dari kemampuan organisasi dalam mencapai target waktu, kualitas pelayanan, serta hasil yang telah

ditetapkan. Apabila pelaksanaan kegiatan masih sering mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan target yang direncanakan, maka proses tersebut belum dapat dikatakan efektif. Tingginya tingkat keterlambatan tersebut mengindikasikan adanya hambatan dalam proses *custom clearance* yang berdampak pada kelancaran arus barang ekspor perusahaan.

Ketidakefektifan ini menimbulkan beberapa konsekuensi seperti terhambatnya jadwal pengiriman barang, meningkatnya biaya operasional, serta menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan akibat keterlambatan pengiriman. Selain itu perusahaan juga berpotensi kehilangan peluang pasar karena tidak mampu memenuhi permintaan ekspor secara tepat waktu. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan rekomendasi yang dapat diterapkan secara operasional oleh perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menganalisis efektivitas proses *custom clearance*, tetapi juga menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai luaran penelitian yang diharapkan dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan efektivitas proses *custom clearance* dan kelancaran arus barang ekspor. Berdasarkan permasalahan yang ada pada PT Dhana Persada Manunggal, penelitian ini mengambil judul **“Analisis Efektivitas Proses *Custom Clearance* dalam mendukung Kelancaran Arus Barang Ekspor pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

Belum optimalnya efektivitas proses *custom clearance* yang menyebabkan terhambatnya kelancaran arus barang ekspor pada PT Dhana Persada Manunggal, sehingga realisasi arus barang ekspor pada beberapa periode belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut,

maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian dalam tugas akhir yang berjudul “Analisis Efektivitas Proses *Custom Clearance* dalam Mendukung Kelancaran Arus Barang Ekspor pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang” sebagai berikut:

1. Bagaimana proses *custom clearance* saat ini pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang?
2. Bagaimana efektivitas proses *custom clearance* terhadap kelancaran arus barang ekspor pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang?
3. Apa saja faktor - faktor penyebab terjadinya keterlambatan proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis proses *custom clearance* dalam upaya memperlancar arus barang ekspor pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang.
2. Menganalisis efektivitas proses *custom clearance* terhadap kelancaran arus barang ekspor pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang.
3. Menganalisis faktor penyebab terjadinya keterlambatan proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat berguna untuk dijadikan bahan kajian yang memperdalam pemahaman penulis terkait pengembangan dan evaluasi *custom clearance* yang mempengaruhi kelancaran

arus barang pada kegiatan ekspor, serta sebagai pemenuhan ketentuan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.

1.4.2 Bagi Program Studi

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, khususnya dalam mendukung peningkatan kualitas kegiatan perkuliahan serta pengembangan wawasan akademik di bidang logistik. Selain itu, penyusunan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa lain yang berminat meneliti isu-isu terkait atau topik yang berada dalam lingkup kajian serupa.

1.4.3 Bagi PT Dhana Persada Manunggal

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat khususnya PT Dhana Persada Manunggal. Manfaat praktis yang dihasilkan penelitian ini berupa penambahan wawasan dan bahan kajian terkait *custom clearance* di lingkungan PT Dhana Persada Manunggal sehingga dapat mendukung upaya dalam meningkatkan kelancaran arus barang serta mengoptimalkan proses pelayanan kepabeanan secara lebih efektif dan efisien.