

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Perusahaan**

Awal berdirinya perusahaan ini dimulai pada tahun 1990 dengan nama PT Anisnusa Persada Semarang. Pada masa itu perusahaan ini berperan sebagai agen pengiriman untuk salah satu perusahaan pelayaran internasional yaitu *Contship Container Lines*. Karena adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 sehingga berdampak besar terhadap keberlangsungan usaha. Seluruh aset kemudian diambil alih dan perusahaan berganti nama menjadi PT Dhana Persada Manunggal. Sejak saat itu juga fokus utama perusahaan diarahkan pada layanan pengiriman barang menggunakan kontainer penuh (*full container load*) untuk mempermudah proses bea cukai maupun pengelolaan operasional.

Pada tahun 1998 PT Dhana Persada Manunggal resmi mendapatkan izin sebagai perusahaan EMKL untuk mendukung aktivitas ekspor dan impor. Pada periode yang sama PT Dhana Persada Manunggal mengambil alih saham PT Arya Manggala Contena yang dimana perusahaan tersebut memiliki sebuah depot penampungan kontainer kosong sehingga semakin memperkuat jaringan dan kapasitas layanan logistiknya.

Tahun 1999 PT Dhana Persada Manunggal mulai memperluas bidang usahanya ke sektor ekspor produk *home industry* seperti furnitur dan bahan pengering (*dry bag*). Hal ini dilakukan untuk mengakomodasi potensi pasar yang sedang berkembang sekaligus menambah portofolio layanan perusahaan. Pada tahun 2000 PT Dhana Persada Manunggal menambah armada berupa truk trailer

untuk mengelola pengiriman kargo secara mandiri dari depot kontainer menuju lokasi pengirim maupun penerima. Langkah ini ditempuh agar perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, kendali kualitas, dan memperkuat kepercayaan pelanggan.

#### 4.1.2 Profil Perusahaan



**Gambar 4. 1 Logo PT. Dhana Persada Manunggal**

Sumber: PT. Dhana Persada Manunggal, 2026

PT Dhana Persada Manunggal (DPM) merupakan salah satu perusahaan logistik yang berkantor pusat di Kota Semarang, Jawa Tengah. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa ekspedisi muatan kapal laut (EMKL), *freight forwarding* internasional, pergudangan, dan layanan transportasi darat untuk menunjang proses distribusi barang. PT Dhana Persada Manunggal juga menyediakan jasa pengurusan dokumen kepabeanan baik untuk ekspor maupun impor sehingga dapat memberikan layanan logistik terpadu kepada para pelanggan.



**Gambar 4. 2 Lokasi PT. Dhana Persada Manunggal Semarang**

Sumber: Google Maps, 2026

Kantor pusat PT Dhana Persada Manunggal Semarang berlokasi di Jl. Lingkar Tanjung Mas A-3, Semarang Utara. Perusahaan ini memiliki dua kantor yaitu kantor pusat yang berada di Semarang dan kantor cabang yang berada di Kota Solo yang beralamat di Perum Griya Batas Kota Kav. 5, Makamhaji. PT Dhana Persada Manunggal juga mengoperasikan gudang di kawasan Tambakrejo Blok D No. 1, Gayamsari Kota Semarang sebagai fasilitas penunjang kegiatan logistik dan distribusi. Dengan adanya fasilitas yang ada sehingga PT. Dhana Persada Manunggal berkomitmen untuk memberikan layanan logistik yang cepat, aman, dan efisien

#### **4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

PT Dhana Persada Manunggal tentunya memiliki visi dan misi yang dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Visi dan misi tersebut menjadi acuan serta arah perusahaan dalam mencapai tujuan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun visi dan misi PT Dhana Persada Manunggal adalah sebagai berikut:

a) Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan EMKL dan *freight forwarder* di Indonesia yang memiliki integritas utama melalui inovasi dan servis yang memuaskan.

b) Misi Perusahaan

Misi dari PT Dhana Persada Manunggal yaitu:

1. Memberikan solusi logistik global terbaik, yang berarti mendorong efisiensi serta kualitas dalam setiap layanan yang disediakan.
2. Menghadirkan layanan logistik menyeluruh yang andal, mulai dari pengiriman internasional hingga manajemen rantai pasokan (*supply*

*chain*), dengan mengutamakan kebutuhan pelanggan.

3. Menjadi penyedia layanan yang sempurna untuk semua kebutuhan logistik, dalam arti menawarkan solusi yang tepat dalam konteks yang kompleks dan beragam dengan memadukan profesionalisme dan keahlian industri.

#### **4.1.4 Layanan yang Diberikan**

Layanan yang ditawarkan oleh Dhana Persada Manunggal yang meliputi bagian-bagian dari kegiatan dalam menangani ekspor dan impor barang, antara lain yaitu:

1. Agen Pengiriman (*Shipping Agencies*)

PT. Dhana Persada Manunggal bekerja sama dengan berbagai perusahaan pelayaran untuk mengelola muatan kapal di pelabuhan-pelabuhan strategis. mereka dapat menawarkan rate pengiriman yang lebih kompetitif untuk pelanggan yang membutuhkan layanan pengiriman jarak jauh dan ekspedisi ke berbagai rute.

2. *Freight Forwarding* via Laut dan Udara (*Sea & Air Freight Forwarding*)

Perusahaan menyediakan layanan pengiriman barang baik melalui jalur laut maupun udara. Fleksibilitas menjadi kunci yang baik untuk muatan besar maupun kecil dengan harga yang tetap bersaing. Didukung oleh jaringan agensi domestik dan internasional serta tim profesional PT Dhana Persada Manunggal memastikan proses pengiriman berlangsung cepat dan tepat waktu.

3. Pengurusan Kepabeanan PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan)

Sebagai penyedia jasa PPJK PT Dhana Persada Manunggal sudah

memiliki sertifikasi resmi untuk membantu klien dalam menyelesaikan seluruh kebutuhan bea cukai ekspor maupun impor secara cepat dan efisien, termasuk pengurusan dokumen-dokumen penting yang diperlukan dalam proses kepabeanan.

#### 4. *Undername* Ekspor dan Impor

Untuk klien yang belum memiliki izin resmi untuk melakukan ekspor atau impor, PT Dhana Persada Manunggal menyediakan layanan *undurname*. Dengan layanan ini perusahaan yang telah terdaftar dan memiliki izin resmi di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat menyewakan izin ekspornya kepada pihak yang membutuhkan sehingga barang mereka tetap bisa dikirimkan secara legal.

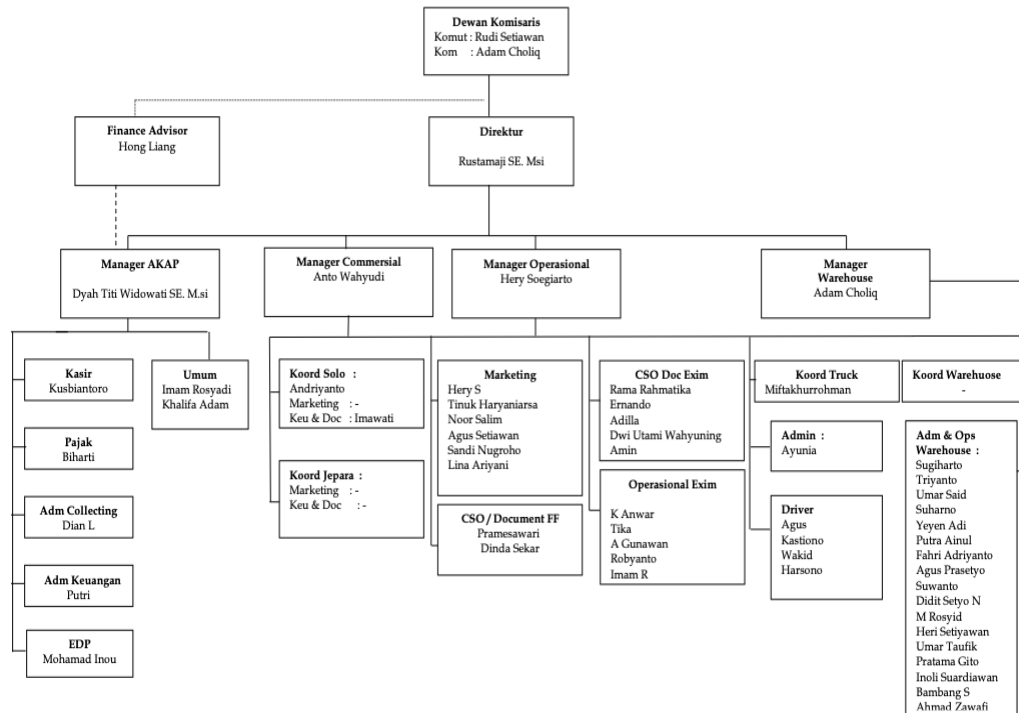
#### 5. Pergudangan Terintegrasi (*Warehousing*)

PT Dhana Persada Manunggal menawarkan solusi pergudangan yang komprehensif mulai dari penyimpanan hingga distribusi barang. Semua aktivitas ini didukung oleh sistem manajemen gudang (WMS) yang canggih, memastikan kontrol persediaan yang akurat, efisien, dan *real-time*.

#### 6. Angkutan Darat (*Trucking*)

PT Dhana Persada Manunggal menyediakan armada truk untuk mengantar barang pelanggan ke alamat tujuan. Layanan ini mencakup pengambilan barang, pengiriman, serta distribusi kargo. Semua dikelola secara terintegrasi demi efisiensi dan keandalan.

#### 4.1.5 Struktur Perusahaan



**Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Dhana Persada Manunggal Semarang**

Sumber: PT Dhana Persada Manunggal, 2026

#### 4.1.6 Tugas dan Fungsi Divisi/Bagian

Dalam sebuah perusahaan pasti memiliki struktur organisasi yang terbagi menjadi sebuah divisi/bagian. PT Dhana Persada Manunggal memiliki struktur organisasi yang sudah di cantumkan di atas, dengan hal tersebut setiap divisi/bagian memiliki tugas dan fungsi yang berbeda. Berikut penjabaran mengenai tugas dan fungsi divisi/bagian:

##### a. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris memiliki peran penting dalam mengawasi, memberikan arahan, dan memastikan bahwa perusahaan berjalan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Tugas utama Dewan Komisaris adalah melakukan pengawasan terhadap kebijakan Direksi serta jalannya kegiatan

perusahaan, tanpa terlibat langsung dalam operasional sehari-hari. Dewan Komisaris juga memastikan bahwa perusahaan mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan, termasuk ketentuan kepabeanan, pelayaran, dan perpajakan yang berkaitan dengan kegiatan EMKL/PPJK.

b. Direktur

Direktur memiliki peran penting dalam mengatur, mengawasi, dan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional perusahaan. Direktur bertugas menetapkan kebijakan perusahaan, menyusun strategi bisnis, serta memastikan seluruh aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan. Selain itu, direktur juga berperan dalam pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan pengembangan perusahaan, peningkatan kualitas pelayanan, serta menjaga hubungan kerja sama dengan pelanggan maupun instansi terkait.

c. *Finance Advisor*

*Finance Advisor* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola serta mengawasi kondisi keuangan perusahaan agar kegiatan operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien. Selain melakukan analisis laporan keuangan dan memantau arus kas perusahaan, *Finance Advisor* juga berperan dalam memberikan saran serta rekomendasi terkait perencanaan anggaran, pengendalian biaya operasional, dan pengambilan keputusan keuangan. Dalam pelaksanaannya, *Finance Advisor* turut memastikan seluruh transaksi keuangan berjalan sesuai prosedur perusahaan serta membantu menjaga stabilitas dan perkembangan keuangan perusahaan secara berkelanjutan.

#### d. Manager AKAP

Manager AKAP memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola seluruh kegiatan administrasi serta kebutuhan operasional perusahaan guna mendukung kelancaran aktivitas operasional EMKL. Dalam pelaksanaannya, Manager AKAP bertanggung jawab mengatur administrasi internal perusahaan seperti pengelolaan dokumen kantor, surat-menyurat, dan pengarsipan data perusahaan. Selain itu, Manager AKAP juga mengatur kebutuhan operasional kantor seperti alat tulis kantor (ATK), kendaraan operasional, serta fasilitas teknologi informasi. Tidak hanya itu, bagian ini turut mengelola kas kecil perusahaan, pajak perusahaan, dan berbagai pembayaran rutin operasional. Dalam menjalankan tugasnya, Manager AKAP melakukan pengawasan terhadap beberapa unit kerja yang akan dibawah, yaitu:

##### 1. Kasir

Unit Kasir bertanggung jawab mengelola seluruh transaksi kas masuk dan kas keluar yang berkaitan dengan operasional EMKL. Fungsi ini mencakup penyusunan dan penerbitan bukti pembayaran untuk berbagai kebutuhan seperti *Delivery Order (DO)*, biaya *stuffing, lift on off, trucking*, serta biaya operasional lainnya yang mendukung kelancaran proses ekspor dan impor.

##### 2. Pajak

Unit Pajak berperan memastikan perusahaan memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Tugasnya meliputi pengelolaan PPN, PPh, penerbitan e-faktur, serta

penyusunan laporan pajak bulanan dan tahunan. Bagian ini memastikan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi perpajakan agar tidak menimbulkan risiko atau sanksi di kemudian hari.

### 3. *Admin Collecting*

*Admin Collecting* bertanggung jawab dalam proses penagihan kepada pelanggan. Bagian ini menerbitkan *invoice* berdasarkan layanan ekspor dan impor yang telah diberikan. *Admin Collecting* memastikan pembayaran atas biaya pelabuhan, *trucking*, dan *handling* diterima tepat waktu sehingga arus kas perusahaan tetap stabil.

### 4. Admin Keuangan

Admin Keuangan memiliki tugas menyusun laporan keuangan bulanan dan melakukan rekonsiliasi bank agar seluruh transaksi tercatat secara akurat. Bagian ini juga mengelola pengeluaran operasional EMKL, memastikan setiap pembiayaan tercatat dengan rapi dan sesuai dengan kebijakan perusahaan.

### 5. *Electronic Data Processing (EDP)*

Unit EDP bertanggung jawab mengelola seluruh sistem perusahaan, termasuk *server* dan *software* yang digunakan dalam proses dokumentasi ekspor impor. Selain menjaga kelancaran teknologi informasi, EDP juga membantu dalam penginputan data seperti PEB dan PIB apabila diperlukan, sehingga proses administrasi dan kepabeanaan dapat berjalan dengan cepat dan efisien.

e. Manager Komersial

Manager Komersial memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola serta mengembangkan kegiatan bisnis perusahaan yang berkaitan dengan pemasaran dan pelayanan pelanggan. Dalam pelaksanaannya, Manager Komersial berperan dalam menjalin hubungan kerja sama dengan pelanggan, mencari peluang bisnis baru, serta memastikan target penjualan dan pelayanan perusahaan dapat tercapai secara optimal. Selain itu, Manager Komersial juga melakukan koordinasi dengan divisi lain terkait kebutuhan pelanggan, penyusunan strategi pemasaran, serta evaluasi terhadap kualitas pelayanan perusahaan agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Manajer Komersial memiliki unit-unit yang akan dibawah, yaitu:

1. Marketing

Marketing Operasional bertanggung jawab menindaklanjuti setiap permintaan order dari *buyer*, *eksportir*, maupun *importir*. Bagian ini mengatur alokasi kontainer kosong, melakukan *booking* kapal, serta menjadwalkan layanan *trucking* sesuai kebutuhan pelanggan. Marketing Operasional juga melakukan koordinasi dengan pelabuhan, dan *shipping line* untuk memastikan seluruh proses pengiriman berjalan tepat waktu dan sesuai rencana operasional.

2. CSO Document FF

Bagian CSO atau *Documentation Freight Forwarding* berperan dalam menerima SI (*Shipping Instruction*) dari shipper. Data SI yang diterima biasanya masih berupa SI pro forma, sehingga CSO akan

melakukan pengecekan dan menginput ulang data tersebut ke dalam sistem untuk kemudian dikirimkan ke pihak pelayaran yang nantinya akan menjadi DO. Setelah *shipper* melakukan konfirmasi dan revisi selesai, CSO kembali mengirimkan SI final ke pelayaran. SI final inilah yang akan diproses oleh pelayaran hingga akhirnya menghasilkan *Bill of Lading* (BL) sebagai output resmi dokumen pengapalan.

f. Manager Operasional

Manager Operasional memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengatur serta mengawasi seluruh kegiatan operasional ekspor dan impor agar berjalan sesuai dengan prosedur perusahaan. Dalam pelaksanaannya, Manager Operasional berperan memastikan kelancaran proses dokumentasi, pengiriman barang, serta kegiatan lapangan seperti *stuffing*, *trucking*, dan *gate-in* maupun *gate-out* di pelabuhan. Selain itu, Manager Operasional juga bertanggung jawab memastikan proses penerbitan *Delivery Order* (DO), SP2, SPPB, dan rilis peti kemas dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Dalam menghadapi kendala operasional, Manager Operasional turut menangani berbagai permasalahan di lapangan seperti keterlambatan kapal, kemacetan, maupun gangguan sistem Bea Cukai. Untuk mendukung efektivitas kegiatan operasional, Manager Operasional juga melakukan pengawasan terhadap bagian CSO, marketing, dan operasional ekspor impor agar seluruh aktivitas perusahaan dapat berjalan secara efektif dan terkoordinasi dengan baik. Manager Operasional ini memiliki unit-unit yang akan dibawahi, yaitu:

### 1. CSO Dokumen Ekspor Impor

CSO Dokumen Ekspor Impor bertugas menangani seluruh dokumen ekspor impor yang harus disiapkan sesuai dengan ketentuan Bea Cukai. Bagian ini juga menyampaikan dokumen fisik ke terminal atau pelabuhan apabila dibutuhkan untuk kelancaran proses pemeriksaan dan clearance. Selain itu, CSO Dokumen Ekspor Impor melakukan verifikasi dokumen secara menyeluruh guna mencegah terjadinya *hold* SPPB, *reject* PEB, atau kendala administratif lainnya.

### 2. Operasional Ekspor Impor

Bagian Operasional Lapangan bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan kegiatan *stuffing* dan *stripping*, baik di gudang maupun di pelabuhan. Tugasnya mencakup pengambilan DO, pembayaran SP2, serta pengurusan dokumen dan proses di terminal. Selain itu, bagian ini mengoordinasikan komunikasi dengan sopir truk, depo kontainer, dan pihak pelabuhan. Operasional Lapangan juga melaporkan status kontainer serta dokumentasi berupa foto kegiatan kepada customer untuk memastikan transparansi dan kelancaran layanan.

### g. *Manager Warehouse*

Manager Warehouse memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola seluruh aktivitas pergudangan yang berkaitan dengan proses *inbound* dan *outbound* barang agar berjalan secara efektif dan terorganisir. Dalam pelaksanaannya, *Manager Warehouse* berperan mengawasi proses keluar

masuk barang, pelaksanaan *stock opname*, serta menjaga keamanan area gudang. Selain itu, *Manager Warehouse* juga bertanggung jawab dalam mengatur penempatan barang, memastikan kualitas penanganan barang tetap terjaga, serta menjaga kebersihan dan kerapian *warehouse* guna mendukung kelancaran operasional. Untuk menunjang kegiatan pergudangan, *Manager Warehouse* melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap operasional *trucking*, admin *warehouse*, serta staff lapangan agar seluruh aktivitas pergudangan dapat berjalan sesuai prosedur perusahaan. *Manager Warehouse* ini memiliki unit-unit yang akan dibawah, yaitu:

1. Koordinator *Truck*

Koordinator *Truck* bertanggung jawab mengatur jadwal kendaraan untuk kegiatan *picking-up* dan *delivery* barang agar sesuai dengan permintaan operasional. Bagian ini menentukan rute pengiriman yang paling efisien serta memastikan ketepatan waktu dan keamanan barang selama perjalanan. Selain itu, Koordinator *Truck* juga mengawasi kinerja para *driver* serta memastikan kondisi armada perusahaan berada dalam keadaan layak jalan untuk mendukung kelancaran aktivitas transportasi.

2. Unit Administrasi

Unit Administrasi bertugas menyiapkan dokumen perjalanan seperti surat jalan dan *manifest* yang diperlukan untuk proses pengiriman barang. Bagian ini juga melakukan pembaruan data status pengiriman pada sistem perusahaan sehingga informasi dapat

dipantau secara *real time*. Selain itu, Unit Administrasi mencatat biaya operasional *driver*, termasuk kebutuhan solar, biaya tol, dan parkir, untuk memastikan pencatatan keuangan operasional berjalan tertib dan akurat.

### 3. Unit *Driver*

Driver berperan langsung dalam proses pengiriman barang ke berbagai lokasi seperti pelabuhan, depo kontainer, gudang, maupun alamat *customer*. Para pengemudi wajib menjaga keamanan barang selama perjalanan serta memastikan setiap aktivitas di lapangan mengikuti SOP EMKL dan prosedur keselamatan *trucking*. *Driver* juga menjadi pihak yang berkomunikasi di lapangan terkait perkembangan atau kendala pengiriman.

### 4. Koordinator *Warehouse*

Koordinator *Warehouse* bertanggung jawab mengatur seluruh aktivitas bongkar muat barang di area gudang. Tanggung jawabnya mencakup pengecekan fisik barang yang masuk dan keluar, memastikan label barang sesuai, serta melakukan pencatatan inventori dengan benar. Koordinator memastikan alur pergerakan barang berjalan efisien serta mendukung kelancaran operasional keseluruhan perusahaan.

### 5. Admin & Operasional *Warehouse*

Bagian Admin & Operasional *Warehouse* mengelola pencatatan seluruh data barang masuk dan keluar di dalam sistem gudang. Selain itu, bagian ini membuat laporan stok harian untuk

memastikan ketersediaan dan akurasi data barang. Tugas lainnya adalah mengawasi kebersihan, keamanan, dan ketertiban area gudang agar proses penyimpanan dan penanganan barang berlangsung aman dan sesuai standar kerja.

## **4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada subbab ini peneliti membahas hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal Semarang. Pembahasan difokuskan pada proses *custom clearance*, efektivitas pelaksanaan *custom clearance*, serta faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan proses *custom clearance* pada perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal dilakukan secara terintegrasi melalui sistem CEISA dan *Indonesian National Single Window* (INSW). Seluruh proses administrasi kepabeanan dilakukan secara elektronik mulai dari perekaman dokumen hingga proses *Gate In* TPS sebelum barang diberangkatkan ke negara tujuan. Dalam pelaksanaannya, proses *custom clearance* telah berjalan sesuai prosedur kepabeanan yang berlaku, namun masih ditemukan beberapa hambatan yang menyebabkan proses *clearance* membutuhkan waktu lebih lama.

Hasil penelitian tersebut kemudian dianalisis dan dibahas berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh peneliti selama pelaksanaan penelitian pada PT. Dhana Persada Manunggal *Head Office* Semarang.

### **4.2.1 Proses *Custom Clearance***

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, proses *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal diawali dengan penerimaan dokumen

dari *shipper* yang meliputi *commercial invoice*, *packing list*, *shipping instruction*, serta dokumen pendukung lainnya. Staf dokumen kemudian melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian data sebelum melakukan penginputan ke dalam sistem *Customs-Excise Information System and Automation* (CEISA). Tahap berikutnya berupa penyampaian *Pemberitahuan Ekspor Barang* (PEB) secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Data yang telah diverifikasi oleh sistem dan petugas Bea Cukai akan menghasilkan *Nota Pelayanan Ekspor* (NPE) sebagai persetujuan bahwa barang dapat dimuat ke sarana pengangkut dan dikirim menuju negara tujuan. Kelancaran seluruh tahapan tersebut memungkinkan proses pengiriman barang ke pelabuhan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *custom clearance* yang diterapkan oleh PT Dhana Persada Manunggal telah sesuai dengan konsep *custom clearance* yang dijelaskan dalam kajian teori. Sarumaha dan Rangkuti (2022) mendefinisikan *custom clearance* sebagai proses administrasi kepabeanan yang harus dilalui setiap barang ekspor maupun impor melalui pemeriksaan dokumen, pemenuhan persyaratan kepabeanan, hingga memperoleh persetujuan dari otoritas Bea dan Cukai sebelum barang dapat diberangkatkan. Definisi tersebut diperkuat oleh Nur (2020) yang menyatakan bahwa *custom clearance* merupakan prosedur administratif yang bertujuan memberikan persetujuan atas kegiatan ekspor maupun impor setelah seluruh persyaratan kepabeanan dinyatakan telah dipenuhi. Kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori menunjukkan bahwa seluruh tahapan yang dilakukan oleh PT Dhana Persada Manunggal telah menggambarkan implementasi proses *custom clearance* sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Keterkaitan hasil penelitian dengan prosedur *custom clearance* pada kajian teori memperlihatkan bahwa tahapan yang dilakukan perusahaan telah memenuhi urutan proses yang dikemukakan oleh Sarumaha dan Rangkuti (2022). Proses tersebut dimulai dari persiapan dokumen ekspor, pengajuan pemberitahuan pabean melalui sistem elektronik CEISA, verifikasi administrasi oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, hingga penerbitan *Nota Pelayanan Ekspor* (NPE). Rangkaian tahapan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan administrasi kepabeanan tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kewajiban hukum, tetapi juga sebagai mekanisme pengawasan terhadap arus barang yang keluar dari daerah pabean agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan proses *custom clearance* sangat dipengaruhi oleh kelengkapan dan ketepatan dokumen yang diterima dari *shipper*. Temuan tersebut sejalan dengan teori Hastuti dan Wahyutari (2025) yang menyatakan bahwa dokumen ekspor berfungsi sebagai bukti legalitas transaksi perdagangan internasional sekaligus menjadi dasar pemeriksaan kepabeanan. Dirhamsya dkk. (2025) menambahkan bahwa dokumen seperti *commercial invoice*, *packing list*, *Bill of Lading*, *Pemberitahuan Ekspor Barang* (PEB), dan *Certificate of Origin* (COO) merupakan dokumen utama yang menentukan kelancaran proses ekspor. Ketidaksesuaian data maupun ketidaklengkapan dokumen berpotensi menyebabkan dokumen mengalami *reject*, memperoleh *notul*, serta menghambat penerbitan persetujuan ekspor sehingga waktu penyelesaian *custom clearance* menjadi lebih lama.

Penggunaan sistem CEISA pada PT Dhana Persada Manunggal menunjukkan bahwa digitalisasi kepabeanan telah menjadi bagian penting dalam proses *custom*

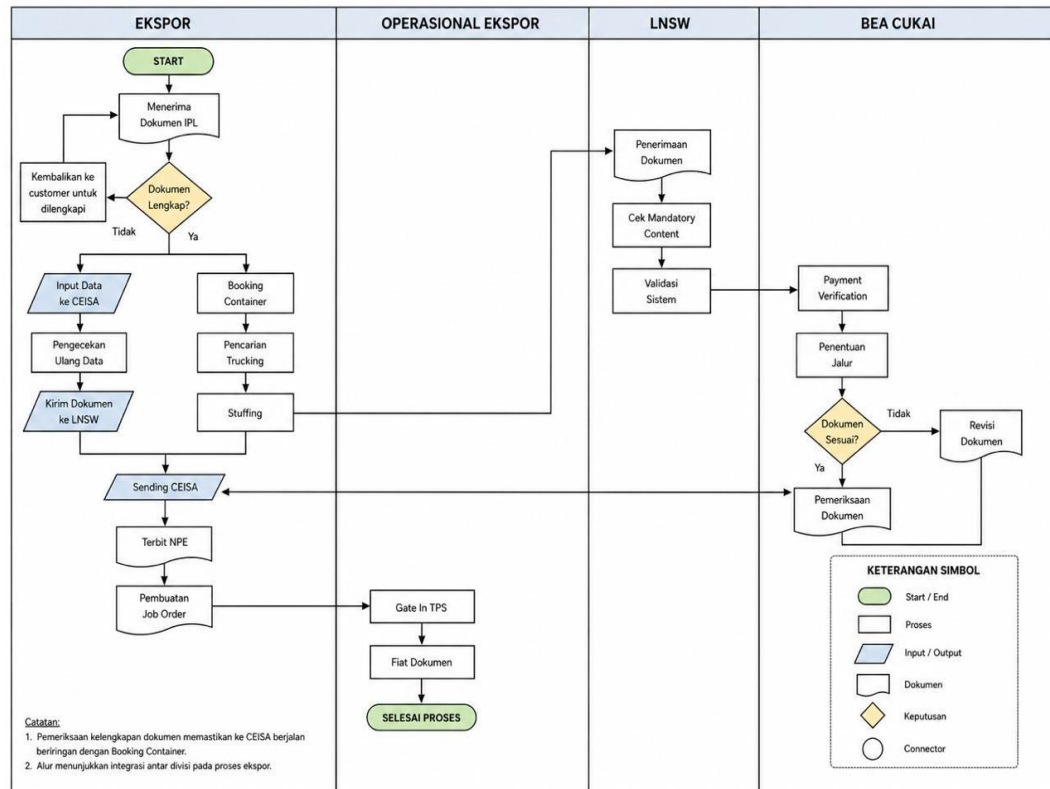
*clearance*. Ekwantoro dkk. (2024) menjelaskan bahwa CEISA merupakan sistem informasi kepabeanan yang mengintegrasikan seluruh proses administrasi ekspor secara elektronik mulai dari penginputan data, validasi dokumen, hingga penerbitan persetujuan kepabeanan. Implementasi sistem tersebut mampu meningkatkan efisiensi administrasi karena pertukaran data dilakukan secara daring dan terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa pelaksanaan proses masih bergantung pada stabilitas sistem CEISA. Gangguan pada sistem menyebabkan proses verifikasi maupun penerbitan persetujuan ekspor menjadi tertunda. Kondisi tersebut sesuai dengan pendapat Rahmi dkk. (2025) yang menyatakan bahwa gangguan pada sistem digital kepabeanan dapat menghambat proses administrasi dan menurunkan kualitas pelayanan kepabeanan.

Pelaksanaan *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal juga tidak dapat dipisahkan dari peran *freight forwarding*. Dwiguna dkk. (2024) menjelaskan bahwa *freight forwarder* memiliki tanggung jawab mengoordinasikan seluruh proses pengiriman barang, termasuk pengelolaan dokumen ekspor, koordinasi dengan perusahaan pelayaran, serta komunikasi dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Kondisi tersebut terlihat pada kegiatan operasional perusahaan, di mana staf dokumen harus memastikan seluruh dokumen telah sesuai sebelum diajukan melalui CEISA agar proses ekspor dapat berjalan sesuai jadwal. Koordinasi antarbagian menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan proses *custom clearance*.

Hasil penelitian memperoleh dukungan dari penelitian Sarumaha dan Rangkuti (2022) yang menyimpulkan bahwa keberhasilan proses *custom clearance*

dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen, ketelitian penginputan data, serta koordinasi antar pihak yang terlibat. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kesalahan administrasi menyebabkan dokumen mengalami penolakan sehingga memperpanjang waktu penyelesaian proses kepabeanan. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan kondisi di PT Dhana Persada Manunggal, yaitu proses *custom clearance* diawali dengan pemeriksaan dokumen secara menyeluruh untuk meminimalkan kesalahan sebelum dilakukan pengajuan ke sistem CEISA.

Penelitian Utama dan Muthmainah (2019) juga menyatakan bahwa dokumen ekspor seperti *invoice*, *packing list*, *Bill of Lading*, dan dokumen kepabeanan lainnya harus dipersiapkan secara lengkap karena menjadi syarat utama dalam proses ekspor. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa kelengkapan administrasi merupakan tahapan paling mendasar dalam rangkaian *custom clearance*. Proses *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal pada dasarnya telah mengikuti prosedur kepabeanan yang berlaku, sedangkan keberhasilan pelaksanaannya dipengaruhi oleh kualitas dokumen, ketelitian penginputan data, koordinasi antarbagian, serta stabilitas sistem CEISA yang digunakan selama proses administrasi berlangsung.



**Gambar 4. 4 Alur Custom Clearance PT Dhana Persada Manunggal**

Sumber : Olah data peneliti, 2026

Proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal diawali dari penerimaan dokumen ekspor yang diberikan oleh *shipper* berupa *commercial invoice*, *packing list*, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan kegiatan ekspor. Setelah seluruh dokumen diterima, staff dokumen ekspor melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kesesuaian data dokumen untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi sebelum dilakukan penginputan ke sistem CEISA. Tahap pemeriksaan dokumen menjadi bagian penting dalam proses *custom clearance* karena kesalahan administrasi atau ketidaksesuaian data dapat menyebabkan revisi dokumen dan memperlambat proses pengeluaran barang ekspor. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa

“Proses awal itu dimulai dari penerimaan dokumen dari shipper berupa IPL atau invoice dan packing list, kemudian dilakukan pengecekan oleh staff dokumen ekspor apakah dokumen yang diterima sudah lengkap atau belum, jika sudah lengkap lalu bisa melakukan penginputan data ke sistem CEISA menggunakan invoice dan packing list dari shipper.” (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Kemudian staff dokumen melakukan perekaman atau penginputan data ke dalam sistem CEISA meliputi data eksportir, data penerima barang, data pengangkutan, data barang ekspor yang akan dikirim, data dokumen pelengkap, data fasilitas atau perizinan, data pembayaran, dan jenis valuta yang digunakan. Seluruh data tersebut harus diisi secara lengkap dan sesuai agar tidak muncul Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) atau Nota Pembetulan (Notul) pada saat proses pemeriksaan sistem maupun oleh Bea Cukai. Bersamaan dengan kegiatan penginputan data tersebut, bagian operasional ekspor melakukan *booking* kontainer sesuai dengan kriteria yang diinginkan *customer* dan pencarian *trucking* untuk mendukung proses pengiriman barang menuju pelabuhan. Setelah kontainer dan *trucking* tersedia, dilakukan proses *stuffing* atau pemuatan barang ke dalam kontainer sesuai dengan data dan jenis barang ekspor yang akan dikirim. Bersamaan dengan kegiatan operasional tersebut, staff dokumen melakukan pengecekan ulang terhadap seluruh data yang telah diinput ke dalam sistem CEISA guna memastikan kesesuaian data pada proses ekspor. Setelah data berhasil diinput, dokumen kemudian dikirim ke sistem *Indonesian National Single Window* (INSW) untuk dilakukan proses pemeriksaan administrasi oleh Lembaga *National Single Window* (LNSW). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, proses perekaman dokumen dilakukan untuk menginput data barang ekspor sebelum dikirim ke sistem *Indonesian National Single Window* (INSW) agar data

dapat diproses secara terintegrasi oleh Lembaga *National Single Window* (LNSW).

Setelah Lembaga *National Single Window* (LNSW) melakukan penerimaan dokumen kemudian dilanjutkan dengan pengecekan *mandatory content* untuk melakukan validasi terkait kesesuaian *HS Code*, ketentuan larangan dan pembatasan (lartas), serta kelengkapan dokumen perizinan yang diperlukan. Setelah proses pengecekan selesai, Lembaga *National Single Window* (LNSW) melakukan validasi dan proses validasi sistem untuk menyatakan bahwa *HS Code* yang digunakan telah sesuai dan barang ekspor tidak termasuk ke dalam ketentuan larangan dan pembatasan (lartas). Apabila ditemukan kesalahan *HS Code* atau barang yang termasuk ke dalam ketentuan larangan dan pembatasan (lartas) tanpa dilengkapi perizinan yang sesuai, maka barang tidak dapat diproses untuk ekspor dan dapat dikenakan sanksi atau denda sesuai ketentuan yang berlaku. Pernyataan tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa:

“Setelah dokumen dikirim ke sistem INSW, Lembaga LNSW akan melakukan cek *mandatory content* dan validasi data. Jika terdapat kesalahan *HS Code* atau salah satu barang teridentifikasi terkena lartas maka barang akan dicek oleh pihak Bea Cukai dan biasanya diberi pilihan akan membayar denda dan melengkapi dokumen perizinan dari lembaga yang terkait misalnya furniture biasanya dokumen V-Legal sedangkan produk pangan biasanya sertifikat karantina atau membatalkan pengiriman barang yang terkena lartas” (Wawancara dengan Operasional Ekspor Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Tahap selanjutnya dilakukan oleh pihak Bea Cukai melalui proses *payment verification* sebagai bentuk pengecekan terhadap status pembayaran kewajiban kepabeanan agar proses ekspor dapat dilanjutkan. Setelah proses verifikasi selesai, dokumen akan masuk ke tahap siap jalur dan penjaluran untuk menentukan jalur pemeriksaan dokumen ekspor. Setelah itu, pihak Bea Cukai melakukan

pemeriksaan dokumen guna memastikan bahwa seluruh data ekspor telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila proses pemeriksaan selesai, staff dokumen ekspor melakukan *sending* dokumen melalui CEISA hingga terbit Nota Pelayanan Ekspor (NPE). Selanjutnya, NPE digunakan untuk pembuatan *job order* pada *website* TPKS yang kemudian diserahkan kepada supir sebagai dokumen pendukung untuk proses *gate in* ke pelabuhan, setelah kontainer sudah berada di pos pemeriksaan oleh Bea Cukai maka akan dilakukan proses fiat dokumen dan segel timah untuk memastikan kelengkapan administrasi serta keamanan kontainer sebelum dimuat ke kapal dan diberangkatkan ke negara tujuan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, proses *Gate In* TPS menjadi salah satu tahapan penting karena menunjukkan kesiapan barang sebelum proses pengiriman dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada PT Dhana Persada Manunggal, proses *custom clearance* yang dilaksanakan telah mengikuti tahapan prosedural kepabeanan mulai dari perekaman dokumen, penginputan data pada sistem CEISA, verifikasi dokumen, hingga penerbitan Nota Pelayanan Ekspor (NPE). Kondisi tersebut sesuai dengan teori *custom clearance* menurut Sarumaha & Rangkuti (2022) yang menyatakan bahwa *custom clearance* merupakan proses administrasi kepabeanan yang dilakukan melalui pemeriksaan dokumen serta verifikasi barang untuk memastikan barang ekspor telah memenuhi ketentuan kepabeanan sebelum memperoleh izin keluar dari wilayah pabean. Kesesuaian tahapan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah menjalankan prosedur kepabeanan sesuai mekanisme yang berlaku dalam kegiatan ekspor.

Hasil penelitian di lapangan juga menunjukkan bahwa proses *custom*

*clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal melibatkan koordinasi antara eksportir, PPJK, *freight forwarder*, pihak pelayaran, serta instansi bea cukai. Kondisi ini sejalan dengan teori freight forwarding menurut Dwiguna dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa *freight forwarding* memiliki peran dalam menkoordinasikan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan ekspor agar proses pengiriman barang dapat berjalan secara terintegrasi. Koordinasi tersebut menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses administrasi ekspor serta meminimalkan hambatan selama proses *custom clearance* berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa dalam beberapa proses masih terjadi keterlambatan akibat dokumen yang tidak lengkap, kesalahan penginputan data, serta kurangnya koordinasi antar bagian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas proses *custom clearance* masih belum berjalan secara optimal. Menurut Sarumaha & Rangkuti (2022), efektivitas *custom clearance* tercermin dari ketepatan waktu penyerahan dokumen, ketelitian pengisian data kepabeanan, serta kesiapan sumber daya manusia, karena kesalahan administrasi dapat menghambat proses pengeluaran barang dan memperpanjang waktu tunggu di pelabuhan. Dengan demikian, hambatan yang terjadi pada PT Dhana Persada Manunggal menunjukkan adanya kesesuaian antara kondisi empiris di lapangan dengan teori efektivitas *customs clearance*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal telah berjalan sesuai tahapan administrasi kepabeanan yang berlaku dan dilakukan secara terintegrasi melalui sistem CEISA dan INSW. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan yang menyebabkan proses *custom clearance*

belum berjalan secara optimal sehingga ketepatan waktu, ketelitian pengisian data, dan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses *custom clearance* pada perusahaan.

#### **4.2.2 Efektivitas Proses *Custom Clearance* PT Dhana Persada Manunggal**

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, efektivitas proses *custom clearance* diartikan sebagai kemampuan PT Dhana Persada Manunggal dalam melaksanakan seluruh tahapan kepabeanan secara tepat sehingga dapat mendukung kelancaran arus barang ekspor. Proses *custom clearance* yang efektif ditandai dengan penyelesaian administrasi kepabeanan secara tepat waktu, minimnya hambatan dalam proses pengurusan dokumen, serta kemampuan perusahaan dalam menjaga kelancaran pengiriman barang ekspor.

Berdasarkan hasil penelitian, proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari penerimaan dokumen ekspor, pemeriksaan dokumen, penginputan data pada sistem CEISA, pengajuan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), hingga penerbitan Nota Pelayanan Ekspor (NPE). Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan proses *custom clearance* belum berjalan secara optimal.

Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor menunjukkan bahwa secara umum proses *custom clearance* telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan perusahaan. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kondisi yang menyebabkan waktu penyelesaian proses menjadi lebih lama.

"Secara umum proses custom clearance sudah berjalan sesuai prosedur yang berlaku di perusahaan. Setiap dokumen yang masuk akan diperiksa terlebih dahulu sebelum dilakukan penginputan ke sistem. Namun dalam praktiknya tidak semua pengiriman berjalan lancar. Kadang dokumen yang diterima dari shipper masih perlu diperbaiki atau dilengkapi terlebih dahulu sehingga proses pengajuan tidak bisa langsung dilakukan. Kondisi seperti ini tentu membutuhkan waktu tambahan dalam penyelesaiannya." (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah memiliki prosedur yang terstruktur, faktor kelengkapan dokumen dari pihak eksternal masih menjadi salah satu kendala yang mempengaruhi efektivitas proses *custom clearance*. Selain itu, staff dokumen ekspor menjelaskan bahwa hambatan yang terjadi tidak hanya berasal dari dokumen, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh kondisi sistem yang digunakan selama proses kepabeanan berlangsung.

"Pada dasarnya proses customs clearance dapat berjalan dengan cepat apabila seluruh dokumen sudah sesuai dan tidak ada kendala pada sistem. Akan tetapi dalam beberapa kasus ditemukan adanya perbedaan data yang mengharuskan revisi dokumen. Selain itu terkadang sistem CEISA mengalami gangguan atau membutuhkan waktu lebih lama dalam proses validasi sehingga tahapan berikutnya tidak dapat langsung dilanjutkan. Hal-hal tersebut menjadi faktor yang cukup berpengaruh terhadap durasi penyelesaian customs clearance." (Wawancara dengan Staff Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada PT Dhana Persada Manunggal, dapat diketahui bahwa proses *custom clearance* telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan. Meskipun demikian, efektivitas proses tersebut belum optimal karena masih ditemukan kesalahan penginputan data, revisi dokumen administrasi ekspor, keterlambatan pengiriman dokumen dari *shipper*, koordinasi antarbagian yang belum optimal, serta gangguan pada sistem CEISA yang menyebabkan waktu penyelesaian *custom clearance* menjadi lebih

lama.

#### **4.2.2.1 Terhadap Ketepatan Waktu**

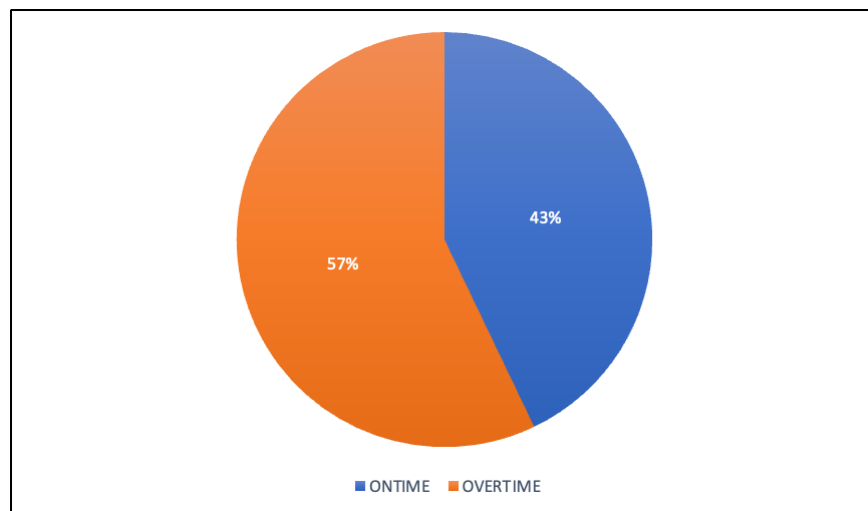
Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal. Dalam pelaksanaan kegiatan ekspor, perusahaan menggunakan target penyelesaian *custom clearance* selama 48 jam sebagai acuan untuk mengukur kecepatan proses kepabeanan. Semakin banyak proses *custom clearance* yang dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 48 jam, maka semakin baik tingkat efektivitas proses tersebut.

Berdasarkan data durasi penyelesaian *custom clearance* selama periode Juli sampai Desember 2025, diketahui bahwa terdapat perbedaan antara jumlah pengiriman yang dapat diselesaikan sesuai target waktu dan pengiriman yang melebihi target waktu. Data tersebut kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk diagram untuk memberikan gambaran mengenai tingkat ketepatan waktu proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal.

**Tabel 4. 1 Jumlah Pengiriman Barang Ekspor**

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

(Sumber: Olah Data Peneliti, 2026)



**Gambar 4. 5 Diagram Pengiriman Barang Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal**

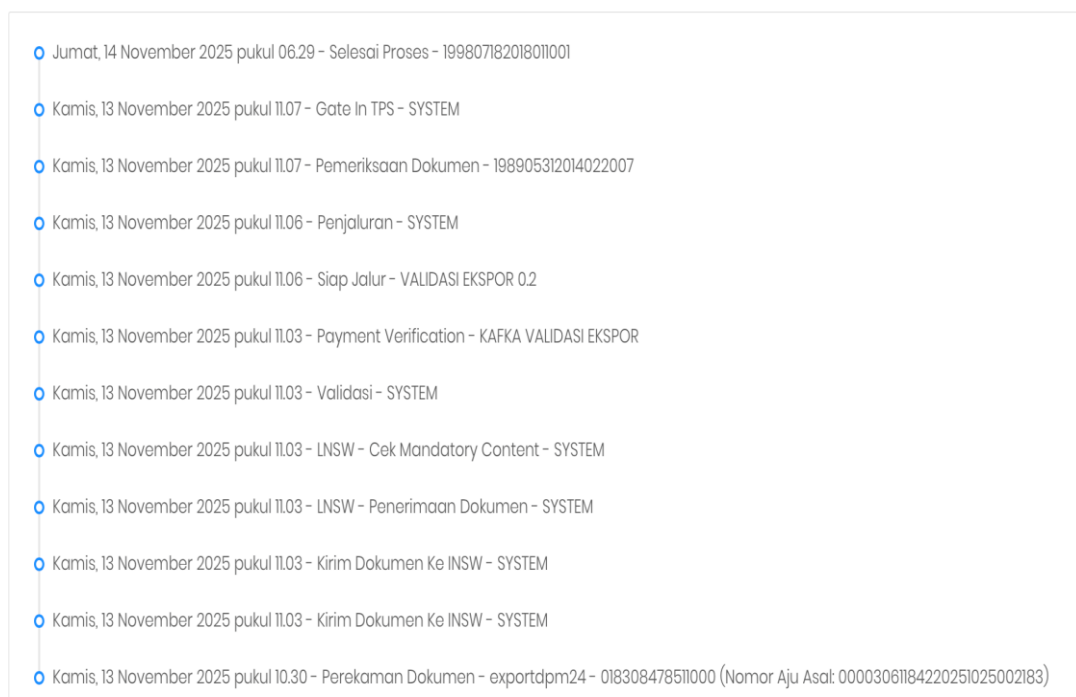
(Sumber : Olah data peneliti, 2026)

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa sebanyak 43% proses *custom clearance* berhasil diselesaikan dalam waktu kurang dari 48 jam atau termasuk kategori *ontime*. Sementara sebanyak 57% proses *custom clearance* memerlukan waktu lebih dari 48 jam atau termasuk kategori *overtime*. Persentase tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar proses *custom clearance* masih diselesaikan melebihi target waktu yang digunakan perusahaan.

Dominannya jumlah pengiriman yang mengalami *overtime* menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan yang mempengaruhi kecepatan penyelesaian proses *custom clearance*. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas *custom clearance* dari aspek ketepatan waktu belum tercapai karena lebih dari

separuh pengiriman memerlukan waktu penyelesaian yang melebihi target perusahaan.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai durasi penyelesaian *custom clearance*, peneliti melakukan analisis terhadap dokumentasi tracking CEISA yang diperoleh dari perusahaan. Dokumentasi tersebut menunjukkan tahapan proses *custom clearance* serta waktu yang dibutuhkan hingga proses dinyatakan selesai.



**Gambar 4. 6 Tracking CEISA Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal**

Sumber : PT. Dhana Persada Manunggal, 2026

Berdasarkan data tracking CEISA pada gambar diatas, salah satu proses *custom clearance* dimulai pada tanggal 13 November 2025 pukul 10.30 WIB pada tahap perekaman dokumen dan selesai pada tanggal 14 November 2025 pukul 06.29 WIB pada tahap selesai proses. Dengan demikian, total waktu penyelesaian customs clearance adalah sekitar 19 jam 59 menit. Durasi tersebut menunjukkan bahwa proses *custom clearance* dapat berjalan relatif cepat karena tidak ditemukan

revisi data, kesalahan dokumen, maupun kendala administrasi selama proses berlangsung. Kondisi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Staff Dokumen Ekspor yang menjelaskan bahwa proses *custom clearance* dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat apabila seluruh dokumen telah lengkap dan sesuai sejak awal.

"Pada dasarnya proses *custom clearance* bisa berjalan cukup cepat kalau dokumen yang kami terima dari *shipper* sudah lengkap. Namun dalam beberapa kondisi masih ada dokumen yang kurang lengkap atau data yang tidak sesuai sehingga kami harus berkoordinasi kembali dengan *shipper* untuk melakukan perbaikan dan hal tersebut biasanya membuat proses *custom clearance* memerlukan waktu lebih lama dari yang direncanakan." (Wawancara dengan Staff Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan dan ketepatan dokumen menjadi faktor penting dalam mendukung penyelesaian *custom clearance* secara tepat waktu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dinesh (2026) Kelengkapan dokumen menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas *customs clearance* karena dokumen yang lengkap dan akurat dapat memperlancar proses kepabeanan serta mendukung kepatuhan terhadap regulasi perdagangan internasional. Namun demikian tidak seluruh proses *custom clearance* dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 48 jam. Berdasarkan dokumentasi tracking CEISA lainnya ditemukan proses *custom clearance* yang memerlukan waktu penyelesaian lebih lama akibat *reject* ataupun notul perbaikan data yang mengakibatkan adanya tahapan validasi perbaikan.

Senin, 17 November 2025 pukul 10.13	Persetujuan Perbaikan - KAFKA VALIDASI BCF EKSPOR
Senin, 17 November 2025 pukul 10.13	Validasi Perbaikan - SYSTEM
Senin, 17 November 2025 pukul 10.10	Perekaman Perbaikan Portal - SYSTEM
Senin, 17 November 2025 pukul 09.53	Penolakan Perbaikan - KAFKA VALIDASI BCF EKSPOR
Senin, 17 November 2025 pukul 09.53	Validasi Perbaikan - SYSTEM
Senin, 17 November 2025 pukul 09.50	Perekaman Perbaikan Portal - SYSTEM
Kamis, 6 November 2025 pukul 15.26	Selesai Proses - 199807182018011001
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.14	Gate In TPS - SYSTEM
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.14	Pemeriksaan Dokumen - 198304132005012017
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.13	Penjaluran - SYSTEM
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.13	Siap Jalur - VALIDASI EKSPOR 0.2
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.10	Payment Verification - KAFKA VALIDASI EKSPOR
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.10	Validasi - SYSTEM
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.10	LNSW - Cek Mandatory Content - SYSTEM
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.10	LNSW - Penerimaan Dokumen - SYSTEM
Kamis, 6 November 2025 pukul 13.10	Kirim Dokumen Ke INSW - SYSTEM
Kamis, 6 November 2025 pukul 11.33	Perekaman Dokumen - exportdpm24 - 018308478511000 (Nomor Aju Asal: 00003082600920251024002174)

**Gambar 4. 7 Tracking CEISA Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal**

Sumber : PT Dhana Persada Manunggal, 2026

Berdasarkan data tracking CEISA di atas diketahui bahwa proses *custom clearance* dimulai pada tanggal 06 November 2025 pukul 11.33 WIB dan baru selesai pada tanggal 17 November 2025 pukul 10.13 WIB. Dengan demikian, total waktu penyelesaian mencapai sekitar 262 jam 40 menit atau lebih dari sepuluh hari. Pada proses tersebut ditemukan tahapan perekaman perbaikan portal dan validasi perbaikan yang menyebabkan proses *clearance* membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan proses normal.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, efektivitas proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal berdasarkan indikator

ketepatan waktu belum sepenuhnya tercapai. Meskipun sebagian tahapan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional, masih terdapat beberapa proses yang belum dapat diselesaikan sesuai target waktu perusahaan, yaitu 48 jam. Keterlambatan tersebut tidak terjadi pada seluruh tahapan, melainkan hanya pada beberapa proses yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal sehingga menyebabkan penyelesaian *custom clearance* menjadi lebih lama.

Tahapan yang belum memenuhi indikator ketepatan waktu meliputi penerimaan dokumen, *booking* kontainer, pencarian *trucking*, penginputan data ke sistem CEISA, dan *gate in* TPS. Pada proses penerimaan dokumen, keterlambatan disebabkan oleh dokumen dari *shipper* yang belum dikirim secara lengkap maupun tidak sesuai jadwal sehingga proses pemeriksaan administrasi dan penginputan data tidak dapat segera dilakukan. Selanjutnya, pada proses *booking* kontainer perusahaan terkadang mengalami kesulitan memperoleh kontainer dengan tipe atau spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan *shipper*. Kondisi tersebut mengakibatkan proses pemesanan kontainer membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan jadwal yang telah direncanakan.

Keterlambatan juga ditemukan pada proses pencarian *trucking*. Berdasarkan hasil penelitian, tingginya permintaan armada pada waktu tertentu menyebabkan perusahaan harus bersaing dengan perusahaan ekspor lainnya untuk memperoleh kendaraan pengangkut. Akibatnya, perusahaan tidak selalu dapat memperoleh armada sesuai jadwal sehingga proses pengangkutan kontainer menuju lokasi *stuffing* maupun pelabuhan mengalami penundaan. Selain itu, pada proses penginputan data ke dalam sistem CEISA masih ditemukan kesalahan pengisian data yang mengharuskan dilakukan perbaikan atau penginputan ulang sebelum

dokumen dapat diproses lebih lanjut. Kondisi tersebut menyebabkan waktu penyelesaian administrasi menjadi lebih panjang.

Tahapan terakhir yang belum memenuhi indikator ketepatan waktu adalah proses *gate in* TPS. Berdasarkan hasil observasi, keterlambatan pada tahap ini tidak disebabkan oleh proses administrasi perusahaan, melainkan karena kesiapan barang dari *shipper* yang belum sesuai dengan jadwal pengiriman. Barang yang belum siap untuk dilakukan *stuffing* menyebabkan proses pengangkutan kontainer menuju Tempat Penimbunan Sementara (TPS) ikut tertunda sehingga jadwal *gate in* tidak dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Keterlambatan pada tahapan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas proses *custom clearance* tidak hanya dipengaruhi oleh administrasi kepabeanan, tetapi juga oleh koordinasi operasional antara perusahaan, *shipper*, penyedia kontainer, dan penyedia jasa *trucking*.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Sarumaha dan Rangkuti (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas *custom clearance* dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan setiap tahapan administrasi secara tepat waktu. Selain itu, Vasumathi dan Raja (2025) menjelaskan bahwa kelancaran proses *freight forwarding* dipengaruhi oleh koordinasi yang baik antara pengirim barang, penyedia transportasi, dan pihak terkait lainnya. Dengan demikian, keterlambatan yang terjadi pada beberapa tahapan tersebut menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu pada proses *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan koordinasi dengan *shipper*, peningkatan ketelitian dalam penginputan data, serta penguatan koordinasi dengan penyedia kontainer dan armada *trucking*.

#### 4.2.2.2 Ketelitian Pengisian Data

Ketelitian pengisian data merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas proses *custom clearance*. Ketelitian dalam penginputan data menjadi aspek yang penting karena seluruh informasi yang dimasukkan ke dalam sistem kepabeanan akan digunakan sebagai dasar pemeriksaan oleh Bea dan Cukai sebelum diterbitkannya Nota Pelayanan Ekspor (NPE). Kesalahan dalam penginputan data dapat menyebabkan dokumen mengalami reject ataupun notul, sehingga memerlukan proses perbaikan atau pengajuan ulang yang berdampak pada bertambahnya waktu penyelesaian *custom clearance*. Menurut Setianti dkk. (2025), Adanya *reject* dokumen dapat berdampak pada pembengkakan biaya operasional yang cukup besar. Dengan demikian, ketelitian dalam penginputan data menjadi salah satu faktor yang menentukan kelancaran proses *custom clearance*.

Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan, proses penginputan data dilakukan setelah dokumen dari *shipper* diterima oleh bagian dokumen ekspor. Data yang diinput meliputi nama barang, jumlah barang, berat barang, negara tujuan, data penerima barang, serta informasi lain yang diperlukan dalam proses pengajuan PEB melalui sistem CEISA. Sebelum data diajukan kepada Bea dan Cukai, staff dokumen melakukan pengecekan kembali untuk memastikan kesesuaian data dengan dokumen pendukung yang telah diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor, ketelitian pengisian data menjadi salah satu hal yang selalu diperhatikan dalam pelaksanaan *custom clearance*.

“Pengisian data memang harus dilakukan dengan teliti karena semua data yang dimasukkan ke sistem akan diperiksa kembali oleh Bea dan Cukai. Sebelum diajukan biasanya kami melakukan pengecekan ulang untuk memastikan data yang diinput sudah sesuai dengan *invoice*,

*packing list*, dan dokumen pendukung lainnya. Kalau ada data yang berbeda, prosesnya tidak bisa langsung dilanjutkan dan harus diperbaiki terlebih dahulu.” (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan telah menerapkan pengecekan ulang sebagai upaya untuk mengurangi terjadinya kesalahan penginputan data. Meskipun demikian, kesalahan penginputan data masih ditemukan dalam beberapa kegiatan ekspor yang ditangani perusahaan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf Operasional ekspor yang bertugas melakukan penginputan data ke dalam sistem CEISA.

“Kesalahan input kadang masih terjadi, terutama saat jumlah dokumen yang harus diproses cukup banyak. Biasanya kesalahannya berupa jumlah barang yang tidak sesuai, berat barang yang berbeda, *HS code* tidak sesuai, atau ada data yang tidak sama dengan dokumen dari *shipper*. Kalau kesalahan itu ditemukan setelah diajukan, datanya harus direvisi lagi sebelum bisa diproses lebih lanjut.” (Wawancara dengan Staff Operasional Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kesalahan penginputan data berdampak langsung terhadap waktu penyelesaian *custom clearance*. Data yang tidak sesuai menyebabkan dokumen harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum proses dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Temuan tersebut diperkuat dengan adanya dokumen yang mengalami notul atau reject akibat ketidaksesuaian data yang diinput ke dalam sistem.

Ketelitian pengisian data merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal. Ketelitian dalam memasukkan data menjadi aspek yang sangat penting karena seluruh informasi yang diinput ke dalam sistem CEISA akan menjadi dasar dalam proses pemeriksaan oleh LNSW maupun Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Menurut Sarumaha dan Rangkuti (2022), akurasi data pada proses *custom clearance* berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan kepabeanan, karena kesalahan pengisian data dapat menyebabkan dokumen ditolak (*reject*) atau dikembalikan untuk dilakukan perbaikan (*notul*), sehingga memperpanjang waktu penyelesaian administrasi ekspor.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, indikator ketelitian pengisian data pada proses *custom clearance* masih menunjukkan adanya ketidakefektifan pada proses memasukkan data ke dalam sistem CEISA dan pengiriman dokumen ke LNSW. Kesalahan dalam penginputan data menyebabkan dokumen memperoleh status *notul* maupun *reject*, sehingga perusahaan harus melakukan koreksi terlebih dahulu sebelum proses dapat dilanjutkan.

Pada proses memasukkan data ke dalam sistem CEISA, masih ditemukan kesalahan penginputan data, seperti ketidaksesuaian jumlah barang, uraian barang, maupun informasi pendukung lainnya. Kesalahan tersebut mengakibatkan dokumen memperoleh status *notul* maupun *reject* sehingga perusahaan harus melakukan koreksi dan mengajukan kembali dokumen ke dalam sistem. Kondisi tersebut tidak hanya menambah waktu penyelesaian *custom clearance*, tetapi juga meningkatkan risiko keterlambatan proses ekspor. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan *Staff* Dokumen Ekspor yang menyatakan:

"Kesalahan input memang masih bisa terjadi, terutama apabila ada perubahan data dari shipper atau kurang teliti saat memasukkan data ke CEISA. Kalau sudah muncul *notul* atau *reject*, kami harus memperbaiki data terlebih dahulu sebelum dokumen bisa diproses kembali." (Wawancara dengan *Staff* Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, 12 Mei 2026).

Temuan tersebut didukung oleh dokumentasi hasil penelitian yang menunjukkan

adanya dokumen berstatus *notul* dan *reject* pada sistem CEISA akibat ketidaksesuaian data yang diinput.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH DJBC JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN TANJUNG EMAS							
NOTA PEMBETULAN Nomor : Tanggal 31-10-2025 Nomor pendaftaran PEB : 152233 Tanggal :22-10-2025							
Kepada Saudara :							
EKSPORTIR							
NPWP : 0010018042057000							
NITKU : 0010018042057000000000							
Nama : PRIMATEXCO INDONESIA							
Alamat : GKBI BUILDING JL. JEND. SUDIRMAN NO.28 JAKARTA INDONESIA							
PPJK							
NPWP : 0018308478511000							
NITKU : 0018308478511000000000							
Nama : DHANA PERSADA MANUNGGAL							
Alamat : JL. LINGKAR TANJUNG MAS A-3, SEMARANG UTARA /							
No	Kolom	Data Lama	Data Baru	Keputusan	Alasan Penolakan	Keterangan	Petugas
1	FOB	23091.4	23091.35	Disetujui	-	Ubah	198304132005012017
2	TANGGAL TTD	2025-10-22 14:19:08.88	2025-10-31 15:26:56.95	Disetujui	-	Ubah	198304132005012017
3	FOB	57455.5	57455.45	Disetujui	-	Ubah	198304132005012017
4	CIF	57990.5	57990.45	Disetujui	-	Ubah	198304132005012017
SEMARANG , 31-10-2025 Pejabat pemeriksa dokumen  APRILYAN SHELFIANA DHARMAYANTI NIP. 198304132005012017							

**Gambar 4. 8 Nota Pembetulan Dokumen CEISA PT DPM**

Sumber : PT Dhana Persada Manunggal, 2026

Gambar tersebut menunjukkan contoh Nota Pembetulan Dokumen CEISA yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai akibat ditemukannya ketidaksesuaian data pada dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). Pada dokumen tersebut terlihat adanya perubahan data pada beberapa kolom, yaitu nilai FOB, tanggal tanda tangan (TTD), dan CIF, sehingga eksportir melalui PPJK harus melakukan pembetulan sebelum dokumen dapat diproses lebih lanjut. Pembetulan tersebut dilakukan setelah dilakukan pemeriksaan oleh petugas

Bea dan Cukai agar data yang diajukan sesuai dengan kondisi sebenarnya dan memenuhi ketentuan kepabeanan.

Adanya nota pembetulan tersebut menunjukkan bahwa proses penginputan data pada sistem CEISA belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Kesalahan atau ketidaksesuaian data yang diinput menyebabkan dokumen harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum memperoleh persetujuan untuk diproses ke tahapan berikutnya.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH DJBC JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN TANJUNG EMAS	
NOTA PEMBERITAHUAN PENOLAKAN (NPP)	
Nomor Pengajuan	: 00003001515220250715001419
Waktu Respons	: 15-07-2025 15:31:48
Kepada : Pengirim/ Penerima	
NPWP	: 0015152895526000
NITKU	: 0015152895526000000000
Nama	: BATIK ARJUNA CEMERLANG
Alamat	:
PPJK	
NPWP	: 0018308478511000
NITKU	: 0018308478511000000000
Nama	: DHANA PERSADA MANUNGGAL
Alamat	: JL. LINGKAR TANJUNG MAS A-3, SEMARANG UTARA / PANGGUNG LOR, SEMARANG UTARA, KOTA SEMARANG, JAWA TENGAH
Dokumen BC 30 yang Saudara sampaikan tidak memenuhi syarat untuk diproses lebih lanjut. Agar dilakukan perbaikan sebagai berikut :	
1. NILAI VALUTA TIDAK SESUAI. DATA KURS YANG BERLAKU 16215	
SEMARANG, 15-07-2025 Pejabat Penerima	
Nama	:
NIP	:

Formulir ini dicetak secara otomatis oleh komputer dan tidak memerlukan nama, tanda tangan Pejabat dan cap dinas

#### **Gambar 4. 9 Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) PT DPM**

Sumber : PT Dhana Persada Manunggal, 2026

Gambar tersebut menunjukkan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai karena dokumen Pemberitahuan

Ekspor Barang (PEB) tidak memenuhi persyaratan untuk diproses lebih lanjut. Berdasarkan dokumen tersebut, penolakan terjadi karena nilai valuta tidak sesuai dengan data kurs yang berlaku, sehingga perusahaan harus melakukan perbaikan data sebelum dokumen dapat diajukan kembali ke sistem CEISA.

Adanya Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) menunjukkan bahwa kesalahan penginputan data masih terjadi pada proses *custom clearance*. Kondisi tersebut menyebabkan dokumen memperoleh status *reject* sehingga memerlukan penginputan ulang dan memperpanjang waktu penyelesaian proses *custom clearance*. Bukti dokumentasi ini memperkuat bahwa ketelitian dalam pengisian data masih perlu ditingkatkan agar kesalahan administrasi dapat diminimalkan.

Selanjutnya, pada proses pengiriman dokumen ke LNSW juga masih ditemukan ketidaksesuaian data, khususnya kesalahan dalam penginputan *HS Code*. Kesalahan tersebut menyebabkan dokumen memperoleh status *notul* karena data yang dikirim tidak sesuai dengan hasil validasi *mandatory content*. Akibatnya, dokumen harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum dapat diteruskan ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Bagian Dokumen Ekspor sebagai berikut:

"Kesalahan yang paling sering ditemukan pada saat pengiriman ke LNSW memang sering berkaitan dengan HS Code, tetapi tidak hanya itu. Kadang juga terdapat ketidaksesuaian pada nilai FOB, CIF, kurs, jumlah barang, atau data pendukung lainnya yang belum diperbarui sesuai dokumen dari shipper. Kalau ada data yang tidak sesuai, sistem akan memberikan notul sehingga dokumen harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum dapat diproses ke tahap berikutnya." (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, 12 Mei 2026).

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Sarumaha dan Rangkuti (2022) yang menyatakan bahwa ketelitian pengisian data merupakan faktor penting

dalam efektivitas *custom clearance*. Data yang tidak akurat akan menghambat proses validasi pada sistem kepabeanan sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya *reject* maupun *notul*. Selain itu, Vasumathi dan Raja (2025) menjelaskan bahwa akurasi informasi dalam proses *freight forwarding* menjadi salah satu faktor utama yang mendukung efisiensi operasional, karena kesalahan data akan menyebabkan pekerjaan berulang (*rework*) dan memperpanjang waktu penyelesaian dokumen.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator ketelitian pengisian data pada proses *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal belum berjalan secara efektif. Hal tersebut ditunjukkan dengan masih ditemukannya kesalahan penginputan data pada sistem CEISA yang menyebabkan dokumen berstatus *notul* dan *reject*, serta kesalahan penginputan *HS Code* pada saat pengiriman dokumen ke LNSW yang mengakibatkan dokumen harus direvisi sebelum dapat diproses lebih lanjut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan ketelitian dalam pengisian data masih diperlukan untuk mengurangi kesalahan administrasi dan mendukung kelancaran proses *custom clearance*.

#### **4.2.2.3 Kesiapan Sumber Daya Manusia**

Kesiapan sumber daya manusia menjadi salah satu indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal. Seluruh tahapan *custom clearance*, mulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen, penginputan data ke sistem CEISA, koordinasi dengan *shipper*, hingga penyelesaian administrasi kepabeanan, bergantung pada kemampuan sumber daya manusia yang menjalankannya. Sarumaha dan Rangkuti

(2022) menyatakan bahwa efektivitas *custom clearance* dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia karena kemampuan personel dalam memahami prosedur kepabeanan berpengaruh terhadap ketepatan pelaksanaan administrasi dan kelancaran proses pelayanan. Oleh karena itu, kesiapan sumber daya manusia dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan aspek keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), pelatihan, dan kecukupan jumlah tenaga kerja.

Berdasarkan hasil observasi, keterampilan (*skill*) karyawan dalam melaksanakan proses *custom clearance* telah cukup baik. Karyawan mampu melakukan pemeriksaan dokumen, penginputan data ke sistem CEISA, penyampaian Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), hingga penyelesaian dokumen ekspor sesuai prosedur perusahaan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kesalahan pada proses pengecekan ulang, penginputan data ke CEISA, dan *sending*CEISA yang menyebabkan dokumen memperoleh status *notul* maupun *reject*.

Pengetahuan (*knowledge*) karyawan mengenai prosedur *custom clearance* sebagian besar diperoleh setelah bekerja di perusahaan dan bukan berasal dari latar belakang pendidikan yang relevan dengan bidang logistik maupun kepabeanan. Sebagaimana disampaikan oleh Staff Operasional Dokumen Ekspor:

"Kalau dilihat dari latar belakang pendidikan, sebagian besar memang bukan dari jurusan logistik. Ada yang dari administrasi dan ada juga dari jurusan lain. Pengetahuan tentang ekspor lebih banyak didapat setelah bekerja di sini. Waktu awal masuk juga kami belajar langsung dari senior sambil praktik mengerjakan dokumen sampai memahami alurnya." (Wawancara dengan Staff Operasional Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, 12 Mei 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai prosedur ekspor lebih banyak diperoleh melalui pengalaman kerja (*learning by doing*) dan

pendampingan dari karyawan yang telah berpengalaman. Meskipun metode tersebut membantu karyawan memahami pekerjaan secara praktis, pemahaman yang diperoleh sangat bergantung pada pengalaman masing-masing individu sehingga tingkat penguasaan kompetensi dapat berbeda antar bagian.

Dari aspek pelatihan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan belum menyelenggarakan pelatihan maupun sertifikasi kepebeanaan secara resmi bagi karyawan yang menangani dokumen ekspor. Peningkatan kompetensi masih dilakukan melalui proses pembelajaran internal antar bagian.

"Kalau pelatihan resmi atau sertifikasi belum ada. Biasanya karyawan baru belajar dari senior atau rekan kerja yang sudah memahami pekerjaan tersebut. Jadi sistem pembelajarannya lebih banyak dilakukan secara internal." (Wawancara dengan Staff Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, 12 Mei 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi belum dilakukan secara terstruktur. Padahal, perubahan regulasi kepebeanaan dan penggunaan sistem CEISA memerlukan pembaruan pengetahuan secara berkelanjutan agar kesalahan administrasi dapat diminimalkan.

Berbeda dengan aspek sebelumnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja pada bagian dokumen ekspor telah mencukupi kebutuhan operasional perusahaan. Pembagian tugas telah dilakukan dengan jelas sehingga seluruh aktivitas *custom clearance* masih dapat diselesaikan oleh personel yang tersedia.

"Kalau dari sisi jumlah karyawan sebenarnya masih mencukupi. Sampai sekarang pekerjaan dokumen ekspor masih bisa dibagi ke masing-masing staf sesuai tugasnya. Saat jumlah pengiriman meningkat memang pekerjaan menjadi lebih banyak, tetapi masih bisa ditangani oleh tim yang ada." (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, 12 Mei 2026).

Temuan penelitian ini sejalan dengan Susanth dan Kumari (2025) yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas proses *export clearance*. Pada penelitian ini, jumlah tenaga kerja telah memadai, namun peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan pelatihan masih diperlukan untuk mengurangi kesalahan penginputan data yang menyebabkan notul maupun reject, sehingga efektivitas proses *custom clearance* dapat ditingkatkan secara lebih optimal.

#### 4.2.2.4 Rekapitulasi Hasil Analisis Efektivitas Proses *Custom Clearance*

Pembahasan mengenai efektivitas proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal telah dilakukan berdasarkan tiga indikator, yaitu ketepatan waktu, ketelitian pengisian data, dan kesiapan sumber daya manusia. Ketiga indikator tersebut dianalisis melalui hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang diperoleh selama penelitian.

**Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Analisis Efektivitas Proses *Custom Clearance***

No	Indikator	Proses
1	Ketepatan Waktu	1. Penerimaan Dokumen IPL 2. Booking Kontainer 3. Pencarian Trucking 4. Memasukkan Data ke CEISA 5. Gate In TPS
2	Ketelitian Pengisian Data	1. Memasukkan Data ke CEISA 2. Pengiriman Dokumen ke LNSW
3	Kesiapan Sumber Daya Manusia	1. Pengecekan Ulang 2. Memasukkan Data ke CEISA 3. Sending CEISA

**Sumber:** Olah Data Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa efektivitas proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Dari ketiga indikator yang digunakan, belum terdapat indikator yang

sepenuhnya memenuhi kriteria efektivitas. Indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa sebagian besar proses *custom clearance* masih memerlukan waktu penyelesaian lebih dari target perusahaan, yaitu 48 jam. Indikator ketelitian pengisian data juga belum optimal karena masih ditemukan kesalahan administrasi yang menyebabkan dokumen mengalami *Nota Pembetulan* (Notul) maupun *Nota Pemberitahuan Penolakan* (NPP). Sementara itu, indikator kesiapan sumber daya manusia menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja telah memadai, namun kompetensi karyawan masih perlu ditingkatkan melalui pendidikan yang relevan dan pelatihan keprofesionalan.

#### **4.2.3 Faktor Penyebab Keterlambatan *Custom Clearance* pada PT. Dhana Persada Manunggal**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang telah dilakukan, diketahui bahwa proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal masih menghadapi berbagai hambatan yang menyebabkan proses belum berjalan secara optimal. Menurut Susanth dan Kumari (2025), keterlambatan proses *customs clearance* dapat dipengaruhi oleh gangguan sistem digital keprofesionalan, kurang optimalnya koordinasi antarinstansi maupun pihak terkait, perubahan kebijakan pabean, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam menjalankan proses keprofesionalan.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut juga ditemukan pada proses *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal. Gangguan sistem CEISA, kurangnya koordinasi antar bagian, perubahan regulasi atau pembaruan sistem keprofesionalan, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia teridentifikasi sebagai faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan

proses custom clearance. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan informan dalam wawancara berikut:

"Kalau kendala yang terjadi dalam *custom clearance* itu ada beberapa, entah kendala dari pihak perusahaan sendiri maupun dari pihak luar, biasanya dari sistemnya, bisa juga *human error*." (Wawancara dengan Staff Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Kepala Bagian Dokumen Ekspor yang menyampaikan:

"Kalau ditanya kendalanya apa saja, ya banyak sebetulnya. Yang paling sering itu dari sisi penginputan data yang salah, terus koordinasi antar bagian yang kadang tidak sinkron, belum lagi kalau sistem CEISA-nya lagi gangguan atau ada pembaruan, semua ikut terhenti." (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan, faktor-faktor penghambat custom clearance pada PT Dhana Persada Manunggal meliputi gangguan sistem kepabeanean elektronik CEISA, kurangnya koordinasi antar bagian dalam perusahaan, perubahan regulasi atau pembaruan sistem kepabeanean, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia. Adapun faktor-faktor tersebut akan diuraikan lebih lanjut pada subbab berikut.

#### **4.2.3.1 Gangguan Sistem**

Salah satu hambatan yang secara konsisten ditemukan selama proses penelitian berlangsung adalah gangguan pada sistem kepabeanean elektronik CEISA. Sebagaimana dikemukakan oleh Susanth dan Kumari (2025), gangguan sistem digital kepabeanean merupakan faktor yang cukup signifikan dalam mempengaruhi kelancaran proses *custom clearance*. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi yang dijumpai di lapangan, di mana sistem CEISA yang digunakan oleh PT Dhana Persada Manunggal kerap mengalami kendala teknis berupa

pembaruan fitur yang dilakukan secara mendadak, kondisi *website* yang tidak dapat diakses, hingga situasi di mana data yang tengah dikerjakan tidak tersimpan secara otomatis oleh sistem. Kondisi demikian menjadikan proses administrasi kepabeanan terhenti sepenuhnya hingga sistem kembali beroperasi secara normal.

Temuan ini relevan dengan pandangan Rahmi dkk. (2025) yang menyatakan bahwa gangguan pada sistem digital kepabeanan, seperti aplikasi yang tidak dapat diakses dan terhentinya proses input data, dapat menghambat kelancaran proses kepabeanan serta menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pandangan tersebut memperkuat asumsi bahwa keandalan infrastruktur teknologi informasi menjadi salah satu prasyarat utama bagi tercapainya efektivitas proses kepabeanan, dan sebaliknya, ketidakstabilan sistem dapat menjadi sumber penundaan yang sifatnya di luar kendali staff pelaksana.

Sistem CEISA merupakan platform yang relatif baru diimplementasikan, sehingga gangguan teknis yang terjadi pada masa-masa awal penggunaannya merupakan sesuatu yang dapat dipahami, namun tetap berdampak langsung terhadap durasi penyelesaian proses *custom clearance*. Hal ini disampaikan oleh staff operasional bagian dokumen ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"CEISA itu kan masih terbilang baru, baru ada sekitar awal tahun 2025, jadi masih sering ada gangguan atau pembaruan fitur. Masalahnya kalau *website* nya lagi *down* ya semua proses ikut berhenti, dokumen tidak bisa langsung diproses, jadi mau tidak mau harus nunggu sistemnya normal lagi dulu baru bisa dilanjutkan." (Wawancara dengan Staff Operasional Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Dampak dari gangguan sistem tersebut tidak hanya dirasakan pada tahap penginputan data, tetapi juga berimbas pada proses penjaluran dan pemeriksaan

dokumen sehingga jadwal *Gate In* TPS turut mengalami keterlambatan. Kondisi ini diperparah apabila gangguan terjadi pada saat volume pekerjaan sedang tinggi, karena seluruh antrian proses yang menunggu akan turut tertunda secara bersamaan. Kepala Bagian Dokumen Ekspor menyampaikan hal tersebut dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Yang paling repot itu kalau sistemnya *down* pas lagi banyak dokumen yang harus diproses. Semua jadi numpuk, dan begitu sistemnya normal lagi, kita harus kejar semuanya sekaligus. Itu yang bikin waktu *clearance* jadi molor jauh dari target." (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Tidak jarang pula gangguan sistem terjadi di tengah proses yang sedang berlangsung, sehingga data yang telah diinput sebagian harus diulang kembali dari awal karena tidak tersimpan secara sempurna oleh sistem. Kondisi ini menambah beban kerja staff sekaligus memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu siklus proses *clearance*. Sebagaimana diungkapkan oleh staff bagian dokumen ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Kadang sudah setengah jalan input datanya, tiba-tiba sistemnya *error* dan data yang sudah dimasukkan tidak tersimpan. Jadi harus mulai dari awal lagi. Itu yang bikin frustrasi dan jelas berpengaruh ke waktu penyelesaiannya." (Wawancara dengan Staff Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa gangguan sistem bersifat eksternal terhadap kinerja individu staff namun memiliki konsekuensi yang signifikan terhadap durasi keseluruhan proses *custom clearance*. Sebagai bentuk antisipasi terhadap permasalahan tersebut penulis merekomendasikan agar perusahaan memantau status sistem CEISA secara berkala sebelum memulai proses penginputan data hingga tahap *sending* sehingga potensi keterlambatan akibat

gangguan sistem dapat diidentifikasi lebih awal dan proses dapat dijadwalkan ulang pada waktu yang lebih kondusif.

#### **4.2.3.2 Kurangnya Koordinasi**

Koordinasi yang tidak berjalan secara optimal antar bagian dalam perusahaan maupun antar pihak terkait merupakan faktor lain yang turut berkontribusi terhadap keterlambatan proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, hambatan komunikasi yang paling sering terjadi adalah keterlambatan dan missskomunikasi penyampaian informasi yang disampaikan shipper. Missskomunikasi seringkali terjadi antara staff dokumen, staff operasional ekspor, dan bagian *customer service*. Situasi ini umumnya tidak dipicu oleh ketidakpedulian, melainkan oleh asumsi bahwa informasi dari *shipper* telah disampaikan kepada satu pihak, sedangkan pihak lainnya masih menunggu informasi dari *shipper* yang ternyata sudah diterima oleh pihak lain namun belum terdistribusi secara merata. Akibatnya terjadi kesenjangan informasi yang baru teridentifikasi setelah proses penginputan telah berjalan, dan pada titik itulah dokumen yang sudah diproses harus direvisi ulang dari awal.

Fenomena ini sejalan dengan pandangan Vasumathi dan Raja (2025) yang menjelaskan bahwa ketidaksesuaian dokumen, termasuk yang timbul akibat keterlambatan distribusi informasi antar pihak yang terlibat dapat menyebabkan proses *clearance* memerlukan waktu tambahan karena adanya tahapan pemeriksaan dan perbaikan ulang sebelum data maupun dokumen memperoleh persetujuan. Dalam konteks ini kurangnya koordinasi tidak hanya menjadi persoalan administratif internal tetapi juga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data yang baru terdeteksi setelah dokumen diproses lebih lanjut.

Persoalan ini pada dasarnya mencerminkan belum adanya alur komunikasi yang baku dan terpusat di dalam perusahaan sehingga distribusi informasi antar bagian masih bersifat informal dan rentan terhadap miskomunikasi. Hal tersebut disampaikan oleh staff operasional bagian dokumen ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Koordinasi antar bagian itu sebetulnya hal yang kelihatannya sepele tapi dampaknya besar sekali ke proses *clearance*. Kalau ada informasi yang terlambat disampaikan atau ada miskomunikasi antar bagian, prosesnya bisa ikut terhambat. Misalnya ada perubahan data tapi bagian dokumen belum dikasih tahu, jadinya yang sudah diinput harus direvisi lagi dari awal." (Wawancara dengan Staff Operasional Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Ketidaksinkronan informasi antar bagian juga dapat memengaruhi kecepatan *respons* perusahaan terhadap perubahan yang datang dari pihak eksternal, seperti perubahan data dari *shipper*. Ketika informasi tersebut tidak segera mengalir ke seluruh bagian yang terlibat, masing-masing bagian berpotensi mengambil langkah berdasarkan data yang sudah tidak relevan. Hal ini diungkapkan oleh staff bagian dokumen ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Kadang kita sudah proses dokumen berdasarkan informasi yang kita dapat, ternyata bagian operasional punya informasi terbaru yang belum sampai ke kita. Akhirnya dokumen yang sudah diinput harus diubah lagi karena datanya sudah beda." (Wawancara dengan Staff Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Dengan demikian lemahnya koordinasi antar bagian tidak dapat dipandang sebagai persoalan komunikasi semata, melainkan sebagai faktor struktural yang secara nyata memperpanjang siklus kerja dokumen ekspor. Sebagai upaya pencegahan terhadap permasalahan tersebut, penulis merekomendasikan penetapan alur komunikasi yang terpusat dan terstruktur antar seluruh bagian yang terlibat

dalam proses *custom clearance* sehingga setiap informasi maupun perubahan data dapat segera didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan secara tepat waktu dan tidak menimbulkan kesenjangan yang berujung pada keterlambatan proses.

#### **4.2.3.3 Perubahan Regulasi atau Pembaruan Kepabeanan**

Dinamika regulasi kepabeanan yang terus berkembang juga menjadi salah satu faktor yang turut mempengaruhi kelancaran proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal. A'yun dan Hapsari (2024) menjelaskan bahwa perubahan regulasi dan kebijakan kepabeanan menuntut pelaku usaha untuk terus memperbarui pemahaman terhadap ketentuan yang berlaku. Ketidaksiapan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan tersebut berpotensi menghambat kelancaran proses *customs clearance*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, kondisi demikian turut dirasakan oleh perusahaan, khususnya ketika terjadi pembaruan prosedur penginputan dalam sistem CEISA maupun perubahan persyaratan dokumen yang diberlakukan oleh otoritas kepabeanan. Penyesuaian terhadap perubahan tersebut membutuhkan waktu tersendiri, sehingga proses *clearance* yang sedang berjalan terpaksa tertunda hingga seluruh penyesuaian selesai dilakukan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Bagian Dokumen Ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Kalau ada perubahan aturan atau ada *update* dari sistem kepabeananya, kita harus menyesuaikan dulu. Kadang prosedurnya berubah, persyaratan dokumennya ada tambahan, jadi prosesnya tidak bisa langsung jalan seperti biasa. Harus dipahami dulu perubahannya baru bisa dijalankan." (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Permasalahan ini semakin terasa ketika perubahan regulasi tidak disertai dengan sosialisasi yang memadai kepada pelaku usaha di bidang jasa kepabeanan.

Apabila perubahan regulasi tidak diantisipasi sejak awal, maka dokumen yang sebenarnya telah disusun secara teliti pun dapat dinyatakan tidak sesuai oleh sistem semata-mata karena ketentuan yang menjadi rujukan telah berubah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketidaksiapan dalam mengantisipasi perubahan regulasi maupun pembaruan sistem kepabeanan dapat menimbulkan gangguan yang tidak terencana dalam alur proses *custom clearance*. Dampaknya tidak hanya dirasakan pada satu dokumen, melainkan dapat meluas ke seluruh dokumen yang sedang dalam antrian proses apabila penyesuaian yang diperlukan tidak segera diidentifikasi. Hal ini disampaikan oleh staff bagian dokumen ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Kalau aturannya berubah dan kita belum tahu, bukan hanya satu dokumen yang kena masalah. Semua yang sedang diproses hari itu bisa ikut terdampak karena kita pakai prosedur yang sama. Makanya penting banget untuk selalu *update* informasi dari Bea Cukai." (Wawancara dengan Staff Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026)

Atas dasar tersebut penulis merekomendasikan agar perusahaan secara aktif memantau informasi terbaru terkait ketentuan kepabeanan melalui kanal resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sehingga setiap perubahan regulasi dapat segera dipahami dan diterapkan tanpa adanya menghambat jalan proses *clearance* yang sedang berlangsung.

#### **4.2.3.4 Sumber Daya Manusia**

Keterbatasan pada aspek sumber daya manusia merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan begitu saja dalam upaya mengidentifikasi akar permasalahan keterlambatan *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal. Susanth dan Kumari (2025) menyebutkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dalam menjalankan proses kepabeanan merupakan salah satu penyebab utama

keterlambatan *customs clearance*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, permasalahan yang ditemukan bukan bersumber dari kurangnya jumlah tenaga kerja, melainkan dari kesesuaian kompetensi para staff yang menjalankan proses administrasi kepabeanan. Sebagian besar staff yang bertugas dalam proses *custom clearance* tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang logistik maupun kepabeanan, sehingga pemahaman terhadap prosedur dan ketentuan administrasi ekspor tidak diperoleh secara terstruktur. Hal ini disampaikan oleh Kepala Bagian Dokumen Ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Sebagian besar staff kita itu bukan dari latar belakang logistik atau kepabeanan. Jadi pengetahuannya lebih banyak dari pengalaman kerja langsung, bukan dari pendidikan formalnya. Itu kadang jadi kendala karena pemahaman soal prosedur kepabeanannya tidak selalu sama antar staff." (Wawancara dengan Kepala Bagian Dokumen Ekspor PT. Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026)

Pandangan ini sejalan dengan Sarumaha dan Rangkuti (2022) yang menjelaskan bahwa efektivitas *custom clearance* dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, karena kemampuan personel dalam memahami prosedur kepabeanan akan berpengaruh terhadap ketepatan pelaksanaan administrasi dan kelancaran proses pelayanan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Anees Fathima dan Muksheeth Ahmed (2024) menekankan bahwa akurasi data merupakan faktor penting dalam mendukung efisiensi proses *custom clearance* sehingga kesenjangan kompetensi yang berimplikasi pada akurasi data dapat dipandang sebagai hambatan yang bersifat mendasar dalam pencapaian efektivitas proses kepabeanan.

Kesenjangan kompetensi tersebut paling nyata terlihat pada proses penginputan data ke dalam sistem CEISA. Kesalahan yang terjadi umumnya berupa ketidaksesuaian antara data yang diinput dengan informasi yang tercantum pada

dokumen *invoice* maupun *packing list*, yang kemudian mengakibatkan penolakan oleh sistem dan memerlukan proses validasi ulang sebelum *clearance* dapat dilanjutkan. Kondisi ini disampaikan oleh staff operasional bagian dokumen ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Kesalahan penginputan data itu memang sering terjadi, karena staff yang salah memasukkan data ke dalam sistem ataupun data dari *shipper* kadang berubah-ubah, apalagi kalau sudah *stuffing* baru ketahuan ada yang beda. Nah kalau sudah begitu otomatis dokumennya kena *notul* atau *reject*, terus data tersebut harus diperbaiki dulu sebelum *clearance* bisa dilanjutkan lagi, jadi mau tidak mau prosesnya jadi lebih panjang." (Wawancara dengan Staff Operasional Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, Tanggal 12 Mei 2026).

Situasi ini juga diperburuk oleh belum adanya program pelatihan resmi yang diselenggarakan secara berkala bagi staff yang terlibat dalam proses *custom clearance*. Tanpa adanya pemutakhiran pengetahuan yang terstruktur, kemampuan staff dalam menghadapi perubahan prosedur maupun ketentuan kepabeanan yang terus berkembang menjadi terbatas, dan kerentanan terhadap kesalahan administratif pun sulit untuk ditekan secara signifikan. Hal tersebut diungkapkan oleh staff bagian dokumen ekspor dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

"Sebagian besar pengetahuan terkait *custom clearance* kami dapat dari senior dan pengalaman kerja sehari-hari. Sampai saat ini belum ada pelatihan mengenai kepabeanan, jadi pemahaman setiap karyawan bisa berbeda-beda tergantung pengalaman masing-masing. (Wawancara dengan Staff Bagian Dokumen Ekspor PT Dhana Persada Manunggal, Tanggal 20 Mei 2026)

Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia bukan hanya berdampak pada satu tahapan proses tetapi berpotensi memengaruhi keseluruhan rangkaian *custom clearance* mulai dari penginputan hingga validasi akhir. Penulis merekomendasikan dua langkah perbaikan yang dapat diterapkan secara bersamaan. Pertama yaitu penerapan

mekanisme *double checking* dalam proses penginputan data dengan pemeriksaan kesesuaian data yang dimana akan diinput ke dalam sistem CEISA terhadap dokumen *invoice* dan *packing list* sebelum memasuki ke tahap *sending* dilakukan. Kedua yaitu penyelenggaraan pelatihan teknis terkait prosedur kepabeanan secara berkala bagi seluruh staff yang terlibat dalam proses *custom clearance* guna meningkatkan kompetensi dan meminimalkan risiko kesalahan administratif yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian proses.

Berdasarkan hasil analisis, keterlambatan proses *custom clearance* pada PT Dhana Persada Manunggal dipengaruhi oleh empat faktor utama yaitu gangguan sistem CEISA, kurangnya koordinasi antar bagian, perubahan regulasi atau pembaruan kepabeanan, serta keterbatasan sumber daya manusia. Faktor-faktor tersebut berasal dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan dan saling memengaruhi kelancaran proses *custom clearance*. Faktor internal perusahaan meliputi kurangnya koordinasi antar bagian serta keterbatasan sumber daya manusia, khususnya terkait kompetensi karyawan yang sebagian besar tidak memiliki latar belakang logistik atau kepabeanan dan belum memperoleh pelatihan resmi. Sementara itu faktor eksternal meliputi gangguan sistem CEISA serta perubahan regulasi atau pembaruan sistem kepabeanan yang berada di luar kendali perusahaan. Keempat faktor tersebut menyebabkan terjadinya keterlambatan penyelesaian dokumen, revisi data, serta penundaan proses kepabeanan, sehingga berdampak pada belum optimalnya pelaksanaan *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal.

### **4.3 Output Penelitian Terapan**

Output penelitian terapan merupakan hasil penelitian yang tidak hanya

berfokus pada analisis permasalahan, tetapi juga menghasilkan solusi yang dapat diterapkan secara langsung dalam kegiatan operasional perusahaan. Berdasarkan hasil analisis pada PT Dhana Persada Manunggal *Head Office* Semarang, ditemukan beberapa kendala internal dalam proses *custom clearance* seperti kesalahan kurangnya koordinasi dan keterbatasan pengetahuan sumber daya manusia. Permasalahan tersebut menyebabkan proses *custom clearance* berjalan kurang efektif sehingga berdampak pada keterlambatan pengiriman dan terganggunya kelancaran arus barang ekspor. Oleh karena itu, diperlukan suatu output yang dapat membantu perusahaan dalam mengurangi hambatan operasional yang terjadi selama proses ekspor.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa salah satu faktor yang menyebabkan belum efektifnya proses *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal adalah kurangnya koordinasi antarbagian serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam bidang kepabeanan. Kondisi tersebut mengakibatkan keterlambatan penyampaian informasi, terjadinya revisi dokumen, kesalahan input data, hingga munculnya Nota Pembetulan (Notul) dan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) yang berdampak pada lamanya penyelesaian proses *customs clearance*. Oleh karena itu, peneliti mengusulkan output berupa *Standard Operating Procedure (SOP) Penguatan Koordinasi Antarbagian dan Peningkatan Kompetensi SDM dalam Proses Custom Clearance Ekspor*.

**STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)**  
**PENGUATAN KOORDINASI ANTAR BAGIAN DAN PENINGKATAN KOMPETENSI SDM**  
**DALAM PROSES CUSTOM CLEARANCE EKSPOR**

<b>No. Dokumen</b>	: SOP-OPS-CC-001	<b>Tgl. Berlaku</b>	: 15 Juni 2026
<b>Bagian Terkait</b>	: Dokumen Ekspor, Operasional, dan Customer Service	<b>Revisi</b>	: 00

### 1. TUJUAN

SOP ini disusun untuk: (1) meningkatkan efektivitas koordinasi antar bagian (Dokumen Ekspor, Operasional Ekspor, Customer Service, dan Warehouse) agar informasi dari shipper diterima dan didistribusikan secara tepat waktu; (2) meningkatkan kompetensi karyawan terhadap prosedur kepabeanan, khususnya bagi karyawan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan logistik/kepabeanan; serta (3) mengurangi kesalahan input, revisi dokumen, Notul, dan NPP sehingga proses custom clearance dapat diselesaikan sesuai target 48 jam.

### 2. RUANG LINGKUP DAN DASAR PERMASALAHAN

SOP berlaku untuk alur koordinasi informasi data ekspor antar bagian internal, serta proses pembekalan dan pelatihan kepabeanan bagi karyawan. SOP ini disusun berdasarkan dua faktor internal penyebab keterlambatan custom clearance, yaitu: (a) kurangnya koordinasi antar bagian, di mana informasi dari shipper sering terlambat atau tidak terdistribusi merata antara Staff Dokumen Ekspor, Operasional Ekspor, dan Customer Service sehingga dokumen yang sudah diinput harus direvisi ulang; dan (b) sebagian besar karyawan tidak memiliki latar belakang pendidikan logistik/kepabeanan, sehingga pemahaman prosedur diperoleh secara informal dari senior dan rawan menimbulkan kesalahan input data.

### 3. PROSEDUR KERJA KOORDINASI ANTAR BAGIAN

No	Langkah Kerja	Pelaksana	Output
1	Setiap informasi dari shipper wajib segera disampaikan melalui grup koordinasi resmi yang diikuti Dokumen Ekspor, Operasional Ekspor, dan CS.	Customer Service	Pesan/email pada grup koordinasi
2	Setiap informasi yang masuk wajib diberikan tanda terima (reply "sudah diterima") oleh bagian terkait paling lambat 30 menit setelah diterima.	Seluruh bagian terkait	Reply pada grup koordinasi
3	Apabila terdapat perubahan data dari shipper saat dokumen sedang diproses, bagian penerima wajib segera menginformasikan ke seluruh bagian sebelum proses sending dilanjutkan.	Bagian penerima informasi	Notifikasi perubahan data
4	Briefing koordinasi singkat (10-15 menit) setiap pagi untuk menyampaikan status dokumen berjalan dan rencana kerja hari itu.	Kepala Bagian Dokumen Ekspor	Catatan briefing harian
5	Sebelum tahap sending pada CEISA, Staff Dokumen Ekspor wajib konfirmasi ulang ke grup dengan shipper untuk memastikan tidak ada data terbaru yang belum diterima.	Staff Dokumen Ekspor	Checklist konfirmasi sending

### 4. PROSEDUR KERJA PENINGKATAN KOMPETENSI KARYAWAN

No	Langkah Kerja	Pelaksana	Output
1	Karyawan baru, terutama yang tidak berlatar belakang logistik/kepabeanan, wajib mengikuti pembekalan awal (induksi) dasar prosedur <i>custom clearance</i> , istilah kepabeanan, dan alur dokumen ekspor sebelum bertugas mandiri.	Kabag/Senior Staff	Materi induksi & daftar hadir
2	Perusahaan menyusun panduan kerja tertulis berisi prosedur input data CEISA, istilah kepabeanan, dan contoh dokumen (invoice, packing list, NPE) sebagai referensi kerja harian.	Kepala Bagian Dokumen Ekspor	Panduan kerja tertulis
3	Pelatihan teknis kepabeanan diselenggarakan berkala (minimal 6 bulan), internal oleh senior/Kabag atau bekerja sama dengan PPK/ lembaga pelatihan.	Manajemen/Kabag	Jadwal & dokumentasi pelatihan
4	Karyawan baru didampingi senior (mentor) minimal 1 bulan dengan praktik langsung pengerjaan dokumen di bawah pengawasan sebelum diberi kewenangan mandiri.	Senior Staff (mentor)	Lembar mentoring
5	Sebelum dokumen dikirim (sending) pada CEISA, dilakukan double checking oleh karyawan lain untuk mencocokkan data sistem dengan invoice dan packing list.	Staff Dokumen Ekspor lain	Checklist double checking

6	Evaluasi kompetensi karyawan dilakukan setiap 3 bulan berdasarkan jumlah kesalahan input/Notul/NPP untuk menentukan kebutuhan pelatihan tambahan.	Kepala Bagian Dokumen Ekspor	Laporan evaluasi kompetensi
---	---	------------------------------	-----------------------------

#### 5. KETENTUAN TAMBAHAN

1. Seluruh koordinasi wajib didokumentasikan tertulis (chat/email), tidak hanya lisan, untuk menghindari kehilangan informasi.
2. Setiap kesalahan input data yang menyebabkan Notul/NPP wajib dicatat dan dianalisis akar penyebabnya (koordinasi atau pemahaman prosedur) sebagai dasar perbaikan.
3. SOP ini bersifat melengkapi, tidak menggantikan SOP custom clearance yang sudah berlaku, dan akan dievaluasi secara berkala sesuai kebutuhan operasional perusahaan.

#### 6. INDIKATOR KEBERHASILAN

Keberhasilan penerapan SOP ini diukur melalui indikator berikut:

1. Menurunnya jumlah dokumen yang direvisi ulang akibat keterlambatan atau miskomunikasi informasi dari shipper.
2. Menurunnya jumlah dokumen yang mengalami Nota Pembetulan (Notul) maupun Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) akibat kesalahan input data.
3. Meningkatnya persentase penyelesaian proses custom clearance dalam waktu standar 48 jam.
4. Terlaksananya program pembekalan, pendampingan, dan pelatihan teknis kepabeanaan secara berkala bagi seluruh karyawan Bagian Dokumen Ekspor.

#### 7. RINGKASAN ALUR KERJA

Alur kerja koordinasi dan peningkatan kompetensi pada SOP ini secara ringkas dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Informasi shipper diterima oleh Customer Service → disampaikan ke grup koordinasi resmi → dikonfirmasi (acknowledgement) oleh seluruh bagian terkait dalam 30 menit.
2. Apabila terjadi perubahan data, informasi disebarkan segera sebelum proses input/sending dilanjutkan, sehingga revisi dokumen dapat dihindari.
3. Karyawan baru (khususnya non-logistik) menjalani induksi, pendampingan oleh mentor, dan mempelajari panduan kerja tertulis sebelum bertugas mandiri.
4. Sebelum dokumen dikirim (sending) ke CEISA, dilakukan double checking oleh rekan kerja untuk memastikan kesesuaian data dengan invoice dan packing list.
5. Hasil evaluasi koordinasi dan kompetensi karyawan dilaporkan secara berkala sebagai dasar perbaikan SOP berikutnya.

Disahkan oleh,  
  
 (Rustamaji S.E., M.Si)  
 Direktur Perusahaan

## Gambar 4. 10 Output Penelitian

(Sumber: Penulis, 2026)

SOP tersebut dirancang berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang ditemukan selama penelitian, yaitu kurangnya koordinasi antarbagian, kesalahan serta belum optimalnya kompetensi sumber daya manusia yang berdampak pada munculnya *notul*, *reject*, dan keterlambatan penyelesaian proses *custom clearance*. SOP ini memuat prosedur koordinasi antar bagian, mekanisme penyampaian informasi dari *shipper*, pelaksanaan *double checking* sebelum proses *sending* CEISA, serta program peningkatan kompetensi melalui pembekalan, pendampingan, dan pelatihan kepabeanan. Selain itu, SOP ini juga menetapkan indikator keberhasilan berupa penurunan jumlah *notul* dan *reject*, berkurangnya revisi dokumen, serta meningkatnya penyelesaian proses *custom clearance* sesuai target waktu 48 jam. Dengan adanya SOP tersebut, diharapkan proses kerja menjadi lebih terstruktur, kesalahan administrasi dapat diminimalkan, dan efektivitas proses *custom clearance* di PT Dhana Persada Manunggal dapat meningkat.