

---

## ANALISIS PROSES PENANGANAN IMPOR MELALUI JASA FREIGHT FORWARDING DI PT. VARIA USAHA DHARMA SEGARA

Oleh

Ryan Septiadi<sup>1</sup>, Didik Purwiyanto<sup>2</sup>, Carlos Lazaro Prawirosastro<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Vokasi

Pelayaran Universitas Hang Tuah

E-mail: <sup>1</sup>[ryanseptiadi16@gmail.com](mailto:ryanseptiadi16@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 22-07-2025

Revised: 17-08-2025

Accepted: 25-08-2025

### Keywords:

Freight Forwarding, Import, Logistics, Customs, PT. Varia Usaha Dharma Segara

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan menganalisis proses penanganan impor melalui jasa freight forwarding di PT. Varia Usaha Dharma Segara, meliputi tahapan pelaksanaan, kendala yang dihadapi, serta strategi penyelesaiannya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan impor terdiri dari tujuh tahap utama, dimulai dari permintaan jasa hingga serah terima barang kepada importir. Kendala yang dihadapi meliputi ketidaklengkapan dokumen, perubahan regulasi, dan gangguan sistem bea cukai. Strategi penanganan dilakukan melalui komunikasi intensif dengan pihak terkait, pembaruan informasi regulasi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Temuan ini menegaskan peran strategis freight forwarder dalam menjamin kelancaran arus barang impor dan mendukung efektivitas rantai pasok industri di Indonesia.

---

## PENDAHULUAN

Dalam perekonomian internasional, perdagangan internasional merupakan aktivitas jual beli yang terjadi antara penduduk dari suatu negara dengan pihak luar berdasarkan kesepakatan bersama. Melalui kegiatan ini, negara dapat memperoleh keuntungan dari ekspor dan impor produk. Contohnya, China mengekspor produk teknologi ke Indonesia, sedangkan Indonesia mengekspor rempah-rempah ke Jepang. (Fordatkosu dkk, 2021)

Industri semen di Indonesia adalah sektor strategis yang mendukung pembangunan infrastruktur nasional. Dalam proses produksi dan distribusinya, industri ini sangat bergantung pada ketersediaan bahan pendukung, salah satunya adalah kraft paper yang digunakan sebagai bahan baku untuk kemasan semen. Namun, sebagian besar kebutuhan kraft paper nasional masih dipenuhi melalui impor.

Menurut Triyawan & Mutmainnah, (2021) Impor merupakan aktivitas membeli atau mendatangkan barang dari luar negeri ke dalam negeri. Tingginya aktivitas impor bisa membawa dampak yang positif maupun negatif. Dampak negative bisa muncul apabila barang yang diimpor berupa bahan baku, barang setengah jadi, atau barang modal, karena hal ini dapat mempengaruhi proses produksi dalam negeri. Oleh karena itu, keseimbangan

antara kegiatan impor dan ekspor sangat penting untuk dijaga.

Pelaksanaan kegiatan impor harus mengikuti peraturan yang berlaku sebagai upaya perlindungan terhadap industri dan perdagangan dalam negeri. Dalam proses impor, terdapat beberapa tahapan dalam proses impor, salah satunya adalah pemeriksaan barang oleh pihak bea cukai ketika barang tiba di pelabuhan. Pemeriksaan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan barang masuk di kawasan pabean dan optimalisasi pencegahan dan penindakan penyelundupan. Berdasarkan Undang-Undang Kepabeanan Nomor 10 Tahun 1995, pengawasan impor oleh pemerintahan dimaksudkan sebagai bentuk perlindungan terhadap produk dalam negeri serta sebagai instrumen pengendalian agar lalu lintas barang tidak terjadi secara bebas tanpa pengawasan.

Jasa Freight Forwarding Di Indonesia diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 1988, yang menyatakan bahwa kegiatan ini merupakan usaha yang bertujuan untuk mewakili kepentingan pemilik barang dalam mengurus seluruh proses pengiriman barang melalui moda transportasi darat, laut, maupun udara. Freight forwarder dapat bertindak mewakili pihak pengirim (eksportir), pihak pertama (importir), ataupun keduanya, tergantung pada ruang lingkup pekerjaan yang telah disepakati dan tercantum dalam kontrak kerja antara kedua pihak.

Dalam era globalisasi dan pertumbuhan perdagangan internasional yang pesat, kegiatan impor menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kelangsungan bisnis di Indonesia. PT Varia Usaha Dharma Segara adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa freight forwarding memiliki peran strategis dalam menjamin kelancaran proses impor barang dari luar negeri. Namun, proses penanganan impor seringkali menghadapi berbagai hambatan atau kendala, seperti dokumen impor yang salah atau tidak lengkap, kesalahan sistem pada bea cukai dan regulasi atau peraturan ekspor impor yang berubah di setiap saat, hal ini dapat menghambat efisiensi logistik dan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan serta reputasi perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara menyeluruh proses penanganan impor di perusahaan tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perbaikan sistem kerja, peningkatan efisiensi, dan optimalisasi pelayanan freight forwarding di masa mendatang.

Kendala-kendala seperti dokumen impor yang tidak lengkap atau salah, gangguan pada sistem bea cukai, serta perubahan regulasi ekspor-impor yang terjadi secara tiba-tiba dapat menimbulkan dampak signifikan terhadap kelancaran proses impor. Dokumen yang bermasalah dapat menyebabkan penundaan proses kepabeanan, denda administrasi, bahkan penahanan barang di pelabuhan. Sementara itu, gangguan sistem atau ketidaksesuaian dengan regulasi terbaru dapat mempersulit proses pelaporan dan menyebabkan ketidakpastian waktu pengiriman. Akumulasi dari permasalahan ini bukan hanya meningkatkan biaya operasional, tetapi juga dapat merusak reputasi perusahaan di mata klien dan mitra internasional karena dianggap tidak mampu mengelola proses impor secara profesional dan adaptif.

Pada penelitian ini peneliti membatasi fokus penelitian pada aspek impor. Keputusan ini didasarkan pada pengalaman penulis ketika menjalani penelitian di perusahaan tersebut, dimana penulis secara khusus bertanggung jawab dalam menangani proses impor. Pembatasan pada bagian impor ini penting untuk memfokuskan penelitian pada area di mana penulis memiliki pemahaman dan pengalaman yang lebih mendalam. Hal ini

memungkinkan penelitian untuk lebih terfokus dan relevan dengan tantangan serta kebutuhan yang dihadapi oleh perusahaan terkait impor barang. Berdasarkan fokus penelitian tersebut maka peneliti mendapati perumusan masalah yang menjadi faktor penyebab timbulnya masalah pada kegiatan embarkasi dan debarkasi yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan impor yang dilakukan oleh PT Varia Usaha Dharma Segara melalui jasa freight forwarding?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses penanganan impor barang melalui jasa freight forwarding di PT Varia Usaha Dharma Segara?
3. Bagaimana strategi perusahaan dalam mengatasi kendala tersebut?

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Ekspor Impor**

Ekspor merupakan kegiatan menjual komoditas milik suatu negara kepada negara lain sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintahan, dengan harapan memperoleh pembayaran dalam bentuk mata uang asing. Proses ini juga melibatkan komunikasi internasional yang umumnya menggunakan bahasa asing. Pendapatan yang dihasilkan dari aktivitas ekspor berupa uang dalam bentuk valuta asing yang dikenal sebagai devisa, dan menjadi salah satu sumber pemasukan penting bagi negara (Asbiantari dkk., 2023).

Impor adalah kegiatan pemindahan barang atau komoditas dari luar negeri ke dalam negeri secara sah, yang biasanya terjadi dalam konteks perdagangan internasional. Proses impor umumnya melibatkan proses pemasukan barang dari negara asal ke negara tujuan dan memerlukan pengawasan dari otoritas bea cukai, baik di negara pengirim maupun penerima. Kegiatan impor memegang peran penting dalam perdagangan global dan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di dalam negeri. Produk impor merupakan barang-barang yang tidak dapat dihasilkan atau negara yang sudah dapat dihasilkan, tetapi tidak dapat mencukupi kebutuhan rakyat. (Cut dkk., 2020) Rantai Logistik Rantai pasok logistik merupakan salah satu elemen kunci dalam operasional bisnis yang efisien. Perkembangan pesat teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam cara bisnis beroperasi. Peran logistik mencakup pengelolaan inventori informasi, pergudangan, dan transportasi. Pemahaman terhadap dinamika rantai pasok logistik penting bagi perusahaan untuk tetap kompetitif (Cintania Yamanda, 2023).

### **2. Freight Forwarding**

Menurut Rustina dkk., (2022) Jasa Freight Forwarding merupakan usaha yang bertujuan mewakili kepentingan pemilik barang dalam menangani seluruh proses pengiriman dan penerimaan barang melalui moda transportasi darat, laut, dan udara. Kegiatan ini meliputi penerimaan, penyimpanan, penyortiran, pengepakan, pelabelan, pengukuran, penimbangan, pengurusan dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pengajuan klaim asuransi terkait pengiriman, serta penyelesaian tagihan dan biaya lain yang berkaitan, hingga barang diterima oleh pihak yang berhak.

Freight forwarding merupakan Usaha Berbadan Hukum Indonesia, yang berperan mewakili kepentingan Pemilik Barang dalam mengelola seluruh kegiatan yang diperlukan untuk proses pengiriman dan penerimaan barang melalui jalur transportasi darat, laut, maupun udara. Layanan ini mencakup berbagai aktivitas, antara lain penerimaan, penyimpanan, penyortiran, pengepakan, pelabelan, pengukuran, penimbangan, pengurusan

dan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pengajuan klaim asuransi atas pengiriman, serta penyelesaian tagihan dan biaya lainnya yang berkaitan hingga barang diterima oleh pihak yang berhak (PER-178/PJ/2006/DISHUB).

### 3. Perusahaan Pelayaran

Perusahaan Pelayaran, atau Rederij, merupakan badan usaha yang mengoperasikan kapal serta bergerak di bidang layanan logistik melalui jalur laut. Menurut Nusantara dkk., (2024), Perusahaan pelayaran memegang peranan krusial dalam distribusi barang antar pulau di Indonesia, mengingat kondisi geografis negara yang berbentuk kepulauan. Efisiensi transportasi laut yang disediakan oleh perusahaan ini berkontribusi pada kelancaran arus logistik dan distribusi barang, sehingga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat di berbagai wilayah Nusantara.

Pelayaran sendiri terdapat beberapa macam berdasarkan jenisnya masing masing, yaitu:

- a.) Sektor pelayaran terbagi dalam dua kategori utama. Pelayaran niaga merupakan aktivitas pengangkutan barang maupun penumpang melalui laut yang bersifat komersial, dengan tujuan menghasilkan keuntungan dari perdagangan dan jasa transportasi. pelayaran bukan niaga mencakup aktivitas yang tidak berorientasi pada profit
- b.) Berdasarkan operasional, perusahaan pelayaran dibagi menjadi 2 antara lain: Pelayaran dalam negeri adalah pengangkutan antar pelabuhan di Indonesia, sedangkan pelayaran luar negeri melibatkan pengangkutan barang ke dan dari pelabuhan internasional.
- c.) Berdasarkan rutenya, pelayaran di bagi menjadi 2 antara lain: Pelayaran tetap (liner service) merupakan kegiatan pelayaran yang dijalankan secara rutin dengan rute dan tarif yang telah ditentukan. Sebaliknya, pelayaran tidak tetap (tramper service) bersifat lebih fleksibel karena tidak memiliki jadwal, rute, maupun tarif yang pasti.

### 4. Kepabeanan

Menurut Diba, (2020) Kepabeanan merupakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengawasan atas arus barang yang masuk maupun keluar daerah pabean, serta pemungutan bea masuk serta bea keluar. Karakteristik kepabeanan meliputi konsumsi barang yang perlu dikendalikan, peredaran yang perlu diawasi, potensi dampak negatif bagi masyarakat atau lingkungan dari penggunaannya, serta perlunya pembebanan pungutan negara sebagai bentuk keadilan dan keseimbangan, khususnya terhadap barang yang tergolong mewah dan bernilai tinggi yang dikenakan cukai.

### 5. Bea Cukai

Menurut Suryawan, (2020) istilah Bea Cukai terdiri dari 2 kata, yaitu bea dan cukai. Kata Bea berasal dari bahasa Sanskerta, yang berarti ongkos dan digunakan untuk menyebut biaya yang dikenakan pada barang yang masuk atau keluar dari suatu negara, yaitu bea masuk dan bea keluar. Lembaga yang memungutnya disebut pabean. Sedangkan seluruh hal yang berkaitan dengannya dikenal sebagai kepabeanan. Istilah customs muncul dari praktik pemungutan biaay terhadap barang dagangan yang masuk maupun keluar wilayah Inggris pada masa lampau. Sementara itu, istilah douane berasal dari kata dalam Bahasa Persia divan, yang berarti orang yang bertugas mencatat daftar tersebut.

### 6. Ceisa 4.0

Ceisa merupakan sistem teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung pelayanan kepabeanan agar lebih efektif dan efisien, sebagai bagian dari sistem kepabeanan

Indonesia. CEISA 4.0 yang dikembangkan oleh DJBC, menerapkan konsep SMARTCUSTOMS (Secure, Measurable, Automated, Risk Management-based and Technology-driven) untuk membangun kolaborasi antar pihak terkait, mendorong inovasi untuk mengembangkan potensi baru, serta memanfaatkan data sebagai katalisator bagi organisasi dalam mencapai targetnya. (Sudarmadi dkk., 2022)

#### 7. PIB dan PEB

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/Kmk.05/2000 Tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 101/Kmk.05/1997 Tentang Pemberitahuan Pabean, Pemberitahuan Impor Barang merupakan dokumen pabean yang digunakan untuk mengeluarkan barang impor, baik untuk dipakai maupun untuk keperluan impor sementara, yang disampaikan melalui sistem self-assessment berdasarkan kelengkapan dokumen pabean.

Menurut Peraturan Direktur Jendral Bea Dan Cukai Nomor Per-1/Bc/2019 Tentang Tata Laksana Ekpor Kendaraan Bermotor Dalam Bentuk Jadi (Completely Built Up) Pemberitahuan Ekspor Barang yang selanjutnya disingkat dengan PEB merupakan dokumen pabean pemberitahuan ekspor barang dalam bentuk tulisan di atas formulir atau data elektronik. (Permatasari, 2023)

#### 8. Analisis

Menurut (Darmawati, 2023) Analisis merupakan proses yang melibatkan berbagai kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah suatu objek atau informasi untuk diklasifikasikan kembali berdasarkan kriteria tertentu, kemudian menelusuri keterkaitannya serta menafsirkan maknanya.

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sumarna & Kadriah, (2023) Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang dilakukan dalam konteks kehidupan nyata atau alamiah dengan tujuan menyelidiki dan memahami suatu fenomena meliputi apa yang terjadi, alasan terjadinya serta bagaimana proses terjadinya realitas yang dikaji. Penelitian ini berlandaskan konsep “going exploring” dan dilakukan melalui studi mendalam (in-depth) dan berfokus pada kasus tunggal maupun beberapa kasus (case-oriented study). Tujuan utamanya adalah menjadikan fakta lebih mudah dipahami, serta dika memungkinkan, menghasilkan kesimpulan yang memunculkan hipotesis baru. Dilakukan dengan menganalisis data yang ada pada PT. Varia Usaha Dharma Segara dan menjelaskan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Kemudian data-data tersebut di analisa secara kualitatif yang selanjutnya dijabarkan secara deskriptif atau dijabarkan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan dalam penelitian ini, yang mendukung untuk mengambil kesimpulan dan disajikan dalam bentuk uraian kalimat dengan diberi penjelasan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Varia Usaha Dharma Segara merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Varia Usaha yang bernaung di bawah PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. PT. Varia Usaha Dharma Segara, didirikan pada tahun 1994. Didirikan dengan tujuan untuk memperkuat sistem logistik dan distribusi PT Semen Indonesia, PT Varia Usaha Dharma Segara mengoperasikan berbagai jenis kapal laut seperti tongkang, tugboat, dan kapal kargo untuk mendistribusikan

semen curah maupun klinker ke berbagai pelabuhan tujuan.

Perusahaan ini bergerak di bidang jasa transportasi laut yang mendukung distribusi hasil produksi semen dan bahan bangunan lainnya ke berbagai wilayah di Indonesia. Pengguna Jasa dari PT. Varia Usaha Dharma Segara antara lain yaitu anak Perusahaan dari Semen Indonesia Group (SIG) maupun dari Perusahaan diluar Semen Indonesia Group (SIG) yaitu:

| NO. | NAMA PERUSAHAAN                  | KANTOR PUSAT |
|-----|----------------------------------|--------------|
| 1.  | PT SEMEN INDONESIA(PERSERO)TBK   | JAKARTA      |
| 2.  | PT SEMEN GRESIK                  | TUBAN        |
| 3.  | PT SEMEN PADANG                  | PADANG       |
| 4.  | PT SEMEN TONASA                  | PANGKEP      |
| 5.  | PT INDUSTRI KEMASAN SEMEN GRESIK | TUBAN        |
| 6.  | PT PETROKIMIA GRESIK             | GRESIK       |
| 7.  | PT SOLUSI BANGUN INDONESIA       | JAKARTA      |
| 8.  | PT NUSANTARA BUILDING INDUSTRIES | DEMAK        |

PT. Varia Usaha Dharma Segara merupakan anak perusahaan dari Semen Indonesia Logistik (SILOG) yang bergerak di bidang freight forwarding, meliputi kegiatan dalam negeri (domestik) maupun luar negeri (internasional). Perusahaan ini melayani jasa freight forwarding dan PPJK (Perusahaan Penyedia Jasa Kepabeanan) atau custom clearance, yang bertugas untuk mewakili kepentingan importir dalam mengurus seluruh proses logistik yang diperlukan guna kelancaran pengiriman barang melalui jalur udara, laut, dan darat.

Beberapa jenis barang impor yang ditangani PT. Varia Usaha Dharma Segara dalam aktivitas logistiknya antara lain meliputi kraft paper (sebagai bahan baku kemasan semen), pasted woven bag (kantong semen laminasi), colour masterbatch (pewarna plastik), serta bahan tambahan industri lainnya. Barang-barang tersebut umumnya berasal dari negara-negara pemasok utama seperti Tiongkok, India, Vietnam, dan Korea Selatan.

Dalam pembahasan di penelitian ini ada beberapa rumusan masalah yang akan dijelaskan di hasil dan pembahasan ini sebagai berikut.

1. Proses penanganan impor yang dilakukan oleh PT Varia Usaha Dharma Segara melalui jasa freight forwarding.

a.) Penerimaan Dokumen dan Permintaan Jasa dari Importir

Proses penanganan impor dimulai ketika pihak importir mengajukan permintaan jasa kepada PT VUDS. Importir menyerahkan dokumen-dokumen penting yang diperlukan dalam proses impor. Terdapat dua cara importir mengirim dokumen tersebut yaitu dengan cara online seperti mengirim melalui email dan manual dengan cara mengirim dokumen langsung ke perusahaan melalui kurir. Dokumen tersebut antara lain:

Invoice, Packing List, Bill of Lading (B/L), Purchase Order (PO), Certificate of Origin (COO)  
b.) Pengisian Data PIB dari Dokumen Impor oleh Freight Forwarding.

Pada pengisian data PIB, ada beberapa aplikasi, sistem atau modul yang dapat digunakan untuk mempermudah proses input dan pelaporan data ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Beberapa di antaranya adalah sistem CEISA (Customs-Excise Information System and Automation) milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, serta aplikasi pendukung lainnya seperti Modul PIB, Pajak Online DJBC, dan aplikasi internal perusahaan freight forwarding yang terintegrasi dengan sistem kepabeanan. Penggunaan sistem ini bertujuan untuk memastikan data yang diinput akurat, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan regulasi yang berlaku.

c.) Penyelesaian pengurusan dokumen ke pihak pelayaran sampai barang tiba ditangan customer/importir.

Tahap ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan pengambilan barang dari pelabuhan dan penyerahannya kepada importir. Freight forwarding PT. Varia Usaha Dharma Segara berperan sebagai penghubung antara pihak pelayaran dan importir untuk mengurus dokumen seperti Delivery Order (DO), serta memastikan bahwa seluruh persyaratan pengeluaran barang telah terpenuhi.

2. Kendala dalam Proses Penanganan Barang Impor melalui Jasa Freight Forwarding di PT. Varia Usaha Dharma Segara

a.) Dokumen Impor yang Tidak Lengkap atau Salah

Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pemahaman importir terhadap kelengkapan dokumen dari regulasi kepabeanan, ketidaktelitian dalam proses administrasi seperti kesalahan pada nama barang, jumlah, nilai transaksi, atau HS Code, keterlambatan pengiriman dokumen dari eksportir, dan perubahan data transaksi di luar dokumen awal tanpa disertai pembaruan dokumen pendukung. Kondisi tersebut memberikan dampak langsung pada proses pengurusan dokumen di sistem kepabeanan.

b.) Permasalahan dengan Bea Cukai Terkait Sistem

- Gangguan teknis pada sistem CEISA, seperti server down, sistem tidak dapat diakses
- Overload sistem, karena banyaknya pengguna yang mengakses secara bersamaan
- Perubahan kebijakan teknis dalam sistem tanpa kesiapan dari pihak pengguna

c.) Ketentuan Regulasi Ekspor Impor yang Berubah

Penyebab dari perubahan ketentuan regulasi ekspor impor antara lain:

- Kebijakan pemerintahan yang bersifat dinamis, seperti penyesuaian tarif bea masuk dan perubahan aturan larangan dan pembatasan (lartas).
- Penyesuaian terhadap perjanjian dagang internasional atau nasional, yang mengharuskan perubahan pada skema preferensi tarif dan dokumen pendukungnya.
- Pemahaman yang berbeda antar instansi terkait, yang menyebabkan kebingungan dalam penerapan aturan di lapangan.

3. Strategi Perusahaan dalam Mengatasi Kendala Seperti Dokumen yang Tidak Lengkap atau Salah, Permasalahan dengan Bea Cukai terkait Sistem, dan Perubahan Ketentuan Regulasi Ekspor-Impor.

a.) Langkah Perusahaan untuk Mengatasi Kendala Dokumen yang Tidak Lengkap atau Salah, Permasalahan dengan Bea Cukai terkait Sistem dan Perubahan Ketentuan Regulasi Ekspor-Impor.

- Pertama, untuk mengatasi dokumen impor yang tidak lengkap atau salah, perusahaan menerapkan prosedur pemeriksaan dokumen secara berlapis sebelum pengajuan ke sistem Bea Cukai.
- Kedua, dalam menghadapi permasalahan sistem Bea Cukai, seperti gangguan pada CEISA, PT. Varia Usaha Dharma Segara mempunyai tim teknis yang kompeten dalam pengoperasian sistem, serta selalu mengikuti pelatihan dan sosialisasi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- Ketiga, untuk perubahan ketentuan regulasi ekspor- impor, perusahaan secara aktif memantau kebijakan baru melalui portal resmi instansi pemerintah, seperti Kementerian Perdagangan dan Bea Cukai.

b.) Inovasi atau Sistem Internal yang Diterapkan Perusahaan untuk Meningkatkan Efisiensi

- Penerapan digitalisasi dokumen yang memungkinkan seluruh proses administrasi, seperti penerimaan, pengecekan, hingga pengarsipan dokumen impor, dilakukan secara elektronik.
- Sistem monitoring internal.
- SOP yang terintegrasi antara divisi operasional dan administrasi.
- Pemanfaatan aplikasi komunikasi internal, seperti grup pesan instan dan sistem notifikasi digital

c.) Strategi Perusahaan Memastikan Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Freight Forwarding

- Pelayanan yang responsif.
- Kepatuhan terhadap waktu dan kelengkapan dokumen.
- Monitoring.
- Peningkatan kualitas SDM

## KESIMPULAN

1. Proses penanganan impor melalui jasa Freight Forwarding di PT Varia Usaha Dharma Segara

Proses penanganan impor dilakukan melalui tujuh tahapan utama yang melibatkan koordinasi erat antara importir, freight forwarder, bea cukai, dan pelayaran. Dokumen-dokumen penting seperti Invoice, Packing List, Bill of Lading, dan Certificate of Origin dikumpulkan terlebih dahulu, kemudian diinput ke sistem CEISA untuk pengajuan PIB. Setelah mendapatkan persetujuan dari bea cukai, dokumen diselesaikan ke pihak pelayaran, dan barang dikirim ke importir secara terstruktur dan tepat waktu.

2. Kendala yang dihadapi dalam proses penanganan impor barang melalui jasa freight forwarding di PT Varia Usaha Dharma Segara

Tiga kendala utama yang ditemukan dalam proses penanganan impor yaitu:

- Dokumen yang tidak lengkap atau salah, menyebabkan keterlambatan pengajuan PIB dan pengeluaran barang, serta menimbulkan biaya tambahan seperti demurrage dan storage fee.
- Gangguan sistem Bea Cukai (CEISA/INSW), menghambat kelancaran proses input data dan verifikasi dokumen, yang berdampak langsung pada keterlambatan distribusi barang.

- Perubahan regulasi ekspor-impor secara mendadak tanpa sosialisasi menyeluruh, mengakibatkan penyesuaian dokumen tambahan yang memakan waktu dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi.
- 3.) Strategi perusahaan dalam mengatasi kendala
- Melakukan pemeriksaan dokumen secara menyeluruh sebelum proses clearance, serta menjalin komunikasi aktif dengan importir atau eksportir jika terjadi kekurangan atau kesalahan data.
  - Menjalani koordinasi langsung dengan pihak bea cukai jika terjadi gangguan sistem, serta menyiapkan skenario pengajuan manual apabila diperlukan.
  - Melakukan monitoring terhadap perubahan regulasi dan segera menyesuaikan SOP internal agar proses penanganan impor tetap berjalan sesuai aturan yang berlaku.

## SARAN

Saran dalam penelitian ini antara lain:

1. Peningkatan Digitalisasi Layanan  
PT. Varia Usaha Dharma Segara disarankan untuk mengembangkan sistem digital berbasis aplikasi atau portal online.
2. Peningkatan Kualitas SDM  
Diperlukan pelatihan berkala bagi staf administrasi dan operasional freight forwarding, terutama terkait regulasi terbaru dan sistem kepabeanan seperti CEISA atau INSW.
3. Koordinasi yang Lebih Intensif dengan Mitra Terkait  
PT VUDS dapat meningkatkan sinergi dan komunikasi dengan pihak bea cukai, shipping line, dan importir untuk mengantisipasi potensi kendala seperti sistem error atau regulasi baru.
4. Evaluasi Prosedur secara Berkala  
Perusahaan disarankan untuk secara rutin mengevaluasi prosedur operasional standar (SOP) dalam proses impor.
5. Diversifikasi Layanan  
Untuk meningkatkan daya saing, PT VUDS juga bisa mempertimbangkan untuk menawarkan layanan tambahan seperti asuransi pengangkutan barang, konsultasi kepabeanan, atau layanan logistik end-to-end kepada pelanggan industri non- semen.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asbiantari, D. R., Hutagaol, M. P., & Asmara, A. (2023). Pengaruh Ekspor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Pembangunan*, 5(2), 10–31. <https://doi.org/10.29244/jekp.5.2.2016.10-31>
- [2] Cahyandi, K., & Hendrawan, A. (2023). Analisis Penanganan Impor melalui Jasa Freight Forwarder pada Kawasan Pabean Tanjung Priok. *Saintara : Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim*, 7(2), 71–75. <https://doi.org/10.52475/saintara.v7i2.238>
- [3] Camelia, A. I., Indriani, M., & Wulandari, S. A. (2023). Registrasi Lahan sebagai Syarat Traceability dari Certificate of Origin untuk Ekspor: Studi Porang Desa Kepel Kecamatan Kare-Madiun. *Jurnal Panitia Abdi*, 7(4), 830–840. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi>
- [4] Cut, N., Rianda, S., Tinggi, A., Islam, N., & Dirundeng Meulaboh, T. (2020). AT-TASYRI' Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah PENGARUH EKSPOR IMPOR TERHADAP CADANGAN DEvisa DI INDONESIA. 12(2), 165–173.

<https://ejournal.staindirundeng.ac.id/index.php/TasyriAT-TASYRI>

- [5] Darmawati, D. (2023). Analisis Manajemen Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dalam Meningkatkan Pemahaman Nilai-Nilai Pancasila Pada Mahasiswa Semester I Prodi Pendidikan Jasmani Unimerz Tahun 2022. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(10), 3937–3946. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i10.5239>
- [6] Diba, A. F. (2020). PROSES PENGAJUAN KEBERATAN DI BIDANG KEPABEANAN PT. ANDALAN SOLUSI INOVASI.
- [7] Eka et al., 2023. (2023). 1, 2 1,2. 9(6), 610–617.
- [8] Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif.
- [9] Humanika, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- [10] Fordatkosu, S., Kumaat, R. J., & Mandeij, D. (2021). Analisis Pengaruh Ekspor Impor dan Jumlah Uang Beredar (M2) di Indonesia terhadap Nilai Tukar Rupiah/US\$ Dollar (2000-2019). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 21(7), 127–137.
- [11] Hasan, H. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK Tidore Mandiri. *Jurasik (Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer)*, 2(1), 23–29. <http://ejournal.stmik-tm.ac.id/index.php/jurasik/article/view/32>
- [12] Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(0), 1– 23.
- [13] Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- [14] Liang, M., & Irawan, M. D. (2023). Analisis Aplikasi Sikar dengan Metode Triangulasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(4), 267–276. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i4.226>
- [15] Martin, Y., Montessori, M., & Nora, D. (2022). Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Belajar. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(3), 242–246. <https://doi.org/10.38035/rj.v4i3.494>
- [16] Muslihin, H. Y., Loita, A., & Nurjanah, D. S. (2022). Instrumen Penelitian Tindakan Kelas untuk Peningkatan Motorik Halus Anak. *Jurnal Paud Agapedia*, 6(1), 99–106. <https://doi.org/10.17509/jpa.v6i1.51341>
- [17] Nusantara, N., Inobonto, C., Saputra, A., Pongoh, F. M., Darmawan, P. D., Setiawan, H., & Ansar, A. A. (2024). Peran Jasa Keagenan Dalam Menunjang Pelayanan Kapal Pada PT . Jalur Penelitian ini berfokus pada “ Peran Jasa Keagenan Kapal Dalam Menunjang Pelayanan Di PT . Jalur Niaga Nusantara Cabang Inobonto ”. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 65 T. 1.
- [18] Permatasari, A. Y. (2023). Analisis Ekspor Impor. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- [19] Rustina, E., Sumarwanto, Eka, A., & Lestari, S. S. (2022). Peranan Freight Forwarder Dalam Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 4(2), 28–35. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v4i2.56>
- [20] S. Romdona et al. (2025). Teknik Pengumpulan Data. 3(1), 39–47. Salamah, A., & Nurjaman, K. (2023). Prosedur Dan Alur Invoice Pada Pt. Ussi Kota Bandung. *Branding: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 6–13. . <https://doi.org/10.15575/jb.v2i1.28502>
- [21] Silano, R. C., Labatjo, R., Nur, N. M., & Sucipto, D. (2023). Prosedur Kepabeanan Dalam

- Kegiatan Ekspor Impor Barang Di Pelabuhan. Jurnal Yustisiabel, 7(1), 27. <https://doi.org/10.32529/yustisiabel.v7i1.2447>
- [22] Sudarmadi, A., Primadista, T., & Dartono, D. (2022). Optimalisasi Peran Sistem Kepabeanan Indonesia Sebagai Upaya Memperkuat Keuangan Negara. Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN), 4(1S), 292–298. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v4i1s.1906>
- [23] Sumarna, D., & Kadriah, A. (2023). Penelitian Kualitatif Terhadap Hukum Empiris. Jurnal Penelitian Serambi Hukum, 16(02), 101–113. <https://doi.org/10.59582/sh.v16i02.730>
- [24] Suryawan. (2020). Peran Dan Upaya Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Dalam Meminimalisir Meningkatnya Tindak Pidana Kepabeanan. 1– 44.
- [25] Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran, 2(1), 160–166.
- [26] Syahrizal, M., Poernomo, B. S. M., & Agoestyowati, R. (2022). Analisis Proses Penanganan Impor Melalui Freight Forwarder Pada PT. Surya Cemerlang Logistik. Jurnal Administrasi Bisnis, 2(5), 681–692.
- [27] Triyawan, A., & Mutmainnah, M. (2021). Pengaruh Ekspor, Impor Dan Investasi Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Periode 2011-2018. Analisis, 11(1), 36–47.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN