



Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis is licensed under
A [Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Reject Dokumen Impor dan Efisiensi Biaya pada Proses Customs Clearance di Perusahaan Freight Forwarding

Elisa Setianti ¹⁾, Ratih Purbasari ²⁾ ✉, Nurillah Jamil Achmawati Novel ³⁾

¹⁾ Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

E-mail: elisa21002@mail.unpad.ac.id

²⁾ Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

E-mail: ratih.purbasari@mail.unpad.ac.id

³⁾ Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

E-mail: nurillah@unpad.ac.id

□ Correspondence Author

Article Information:

Received 05, 26, 2025

Revised 05, 28, 2025

Accepted 06, 02, 2025

Keywords: Put your keywords here;
keywords are separated by semi colon

© **Copyright:** 2025. Authors retain copyright and grant the JTMB (Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis) right of first publication with the work simultaneously licensed under a [Creative Commons Attribution License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract

This study aims to identify the factors causing errors in import documents that lead to the issuance of Document Rejection Notices (NPP) and to analyze their impact on operational cost efficiency in the customs clearance process at PT X. The research employs a descriptive qualitative approach, using data collection techniques such as in-depth interviews, direct observation, and document review. Informants were selected purposively and consisted of five operational staff and managers directly involved in the company's import processes. Data were analyzed using thematic analysis to identify error patterns and their consequences. The findings indicate that the most frequent errors involve discrepancies in the Harmonized System (HS) Code, followed by inconsistencies between the Import Declaration (PIB) and the Bill of Lading (B/L), incomplete documentation, and differences between original and copy B/Ls. As a result, the company experienced delays in goods release and a rise in operational costs amounting to IDR 282,019,609 during the January–June 2024 period, which included administrative penalties, import duty adjustments, and storage and handling fees. Scientifically, this study contributes to the literature on logistics management, particularly in the context of freight forwarding companies in Indonesia. The findings also provide strategic recommendations, including improvements in document verification procedures, the implementation of integrated systems, the development of standard operating procedures (SOPs), and the enhancement of employee understanding regarding goods classification and customs regulations to support efficiency and competitiveness in international logistics services.

How to cite: . Setianti, E., Purbasari, R., & Novel, N. (2025). Reject Dokumen Impor dan Efisiensi Biaya pada Proses Customs Clearance di Perusahaan Freight Forwarding. JURNAL TERAPAN MANAJEMEN DAN BISNIS, 11(1). doi:<http://dx.doi.org/10.26737/jtmb.v11i1.7116>

INTRODUCTION

Seiring dengan berkembangnya perdagangan lintas batas, kebutuhan akan pengiriman barang yang cepat, aman dan efisien terus meningkat. Hal ini menciptakan tantangan bagi perusahaan logistik, khususnya dalam mengelola arus barang lintas batas secara tepat waktu dan sesuai regulasi yang berlaku (Ula dkk., 2023). Perdagangan barang dan jasa melintas batas negara terjadi disebabkan oleh kebutuhan yang timbul serta tidak dapat terpenuhi oleh suatu negara secara mandiri (Karjono dkk., 2019). Sebagai negara yang terbentuk oleh banyak pulau dan memiliki batasan dengan negara lain, Indonesia membutuhkan ekspor impor untuk kemajuan dan kemakmuran masyarakatnya (Cahyandi & Hendrawan, 2023).

Salah satu aspek krusial dalam kegiatan impor adalah pengelolaan dokumen sesuai dengan regulasi kepabeanan yang berlaku (Fauziah, 2018). Impor sering kali melibatkan perusahaan *freight forwarding* yang merupakan suatu perusahaan dengan memberikan layanan jasa dalam mengelola segala kegiatan perdagangan, khususnya proses pengiriman dan penerimaan. Peran dan kegiatan perusahaan ini sangat penting karena membantu eksportir dan importir dalam pengurusan perdagangan lintas negara (Rozak & Kurnia, 2023). Di Indonesia, perusahaan *freight forwarding* telah mengalami pertumbuhan pesat yang menciptakan lanskap bisnis menjadi semakin kompetitif (Huang dkk., 2019). Meskipun demikian, masih terdapat tantangan signifikan dalam pengelolaan dokumen dan proses kepabeanan yang dapat menghambat kelancaran distribusi barang impor.

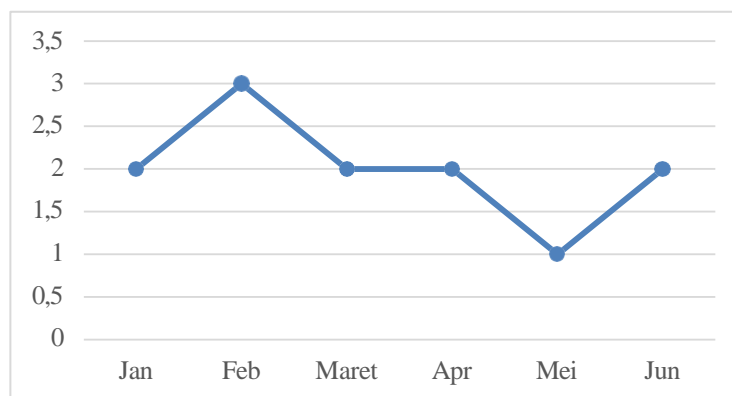
PT X, sebagai salah satu perusahaan *freight forwarding* yang aktif dalam sektor ekspor-impor, berperan sebagai penghubung antara pelabuhan, kepabeanan, keagenan kargo, dan penyedia layanan logistik lainnya. Layanan yang diberikan mencakup pengurusan pengiriman melalui laut, darat, dan udara, dengan tanggung jawab utama memastikan kelancaran proses ekspor-impor klien sesuai dengan regulasi nasional dan internasional (Rozak & Kurnia, 2023). Oleh karena itu, penting untuk melakukan studi mendalam mengenai praktik pengelolaan dokumen dan proses kepabeanan di PT X guna mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta peluang perbaikan. PT sebagai *forwarder* memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran alur impor.

Prosedur impor mencakup biaya pengiriman, pengawasan, serta prosedur pemuatan dan penyimpanan barang di kapal. Kegiatan tersebut memicu inspeksi dan prosedur proses pemasukan barang di wilayah pelabuhan. Salah satu prosedur penting dalam aktivitas impor adalah pemeriksaan dokumen terhadap barang yang telah berada di kawasan pabean (Muthmainah dkk., 2019). Peraturan dan kebijakan yang diberlakukan dalam lingkup internasional akan memengaruhi efisiensi operasional dan kelancaran proses pengiriman. Prosedur impor di Indonesia telah diatur secara rinci dalam PMK No. 453/KMK.04/2002 dan PMK No.228 Tahun 2015 yang menegaskan pada ketentuan administrasi dan teknis sejak kedatangan barang hingga proses pengeluaran barang dari Pelabuhan (Kementerian Keuangan, 2015).

Seiring dengan kompleksitas kegiatan impor di PT X, beberapa isu yang sering muncul pada proses *customs clearance* antara lain terkait kesalahan dalam dokumen. Kesalahan dalam dokumen impor dapat menyebabkan hambatan dalam proses *customs clearance*. Hal ini dapat memberikan dampak serius, salah satunya adalah penolakan dokumen saat inspeksi dilakukan. Penolakan ini dapat ditandai dengan penerbitan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) yang merupakan pemberitahuan bahwa barang yang diimpor telah ditolak masuk ke negara tujuan. Penolakan tersebut dapat disebabkan oleh dokumen yang

tidak sesuai, kesalahan *Harmonized System Code* (HS Code), hingga masalah administrasi kepabeanan lainnya (Rozak & Kurnia, 2023).

Customs Clearance merupakan proses pengurusan dan pemeriksaan kepabeanan atas barang impor sebelum barang diizinkan keluar dari Kawasan pabean. Keterlambatan dalam salah satu tahapan dapat mengakibatkan tertahannya barang dan menambah beban biaya logistik (Adi dkk, 2023). Menurut Situmorang (2022), proses *customs clearance* dapat dilalui dengan jalur yang ditetapkan oleh bea cukai. Terdapat tiga jalur yang dapat dilalui dalam proses ini adalah jalur hijau, jalur kuning dan jalur merah. Penelitian oleh Pramuditha (2019) menunjukkan bahwa *clearance* yang tertunda akibat kesalahan dan ketidaktepatan dokumen akan berdampak pada pembengkakan biaya dan keterlambatan waktu bongkar atau *dwelling time*. Oleh karena itu, penting untuk memastikan kesesuaian dokumen yang dapat menunjang kelancaran proses *customs clearance*.



Gambar 1. Frekuensi dokumen impor *reject* Periode Jan-Jun 2024

Berdasarkan data internal PT X, selama periode Januari hingga Juni 2024 tercatat 12 kasus *shipment* dengan dokumen yang *reject* sehingga menyebabkan tertundanya proses *custom clearance*. Penolakan terjadi akibat kesalahan pada dokumen yang mengharuskan proses revisi sebelum barang dapat diproses lebih lanjut. Dampaknya adalah barang tertahan di Pelabuhan sehingga menimbulkan keterlambatan pengiriman ke pihak klien. Selain itu, barang yang mengendap di Pelabuhan dapat meningkatkan biaya operasional khususnya biaya *storage* di pelabuhan serta denda administratif. Tarif Bea Masuk, Cukai, Pajak, dan denda administratif atas impor dapat dibayarkan oleh pihak importir sebagai wajib bayar (Winarno, 2013).

Menurut Octavia (2021), kegiatan impor tidak hanya bergantung pada kelengkapan dokumen, tetapi juga pada efektifitas komunikasi pihak importir, *forwarder* dan pihak kepabeanan. Kegiatan impor yang sah tidak dapat terlepas dari regulasi kepabeanan sesuai dengan undang-undang yang diberlakukan. Regulasi tersebut merupakan komponen penting dari hukum fiskal yang harus memberikan jaminan dan perlindungan atas kepentingan seluruh masyarakat, efektifitas arus barang, dokumen, serta optimalisasi pendapatan bea masuk. Verifikasi dokumen menjadi hal yang sangat krusial dalam penyelesaian impor yang dilakukan sesuai dengan prosedur pihak kepabeanan. Kesalahan yang terjadi dalam pengelolaan dokumen impor atau ketidakpatuhan terhadap regulasi dapat memberikan dampak serius pada operasional bisnis perusahaan (Bani dkk., 2023).

Kesalahan dalam dokumen impor tidak hanya menyebabkan penolakan oleh pihak bea cukai, tetapi juga berdampak pada keterlambatan proses *customs clearance*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sarumaha dkk. (2022), kesalahan dalam pengisian data pada dokumen PIB dapat menghambat proses pengeluaran barang dari Pelabuhan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan biaya logistik dan *dwelling time*. Selain itu, penelitian oleh Irhamna dkk. (2017), menyoroti bahwa perbaikan data dokumen impor yang tidak tepat waktu dapat memengaruhi *on-time clearance*, yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan efisiensi biaya operasional secara keseluruhan.

Efisiensi biaya operasional merupakan suatu Upaya perusahaan untuk menekan pengeluaran yang tidak perlu guna menjaga stabilitas finansial dan daya saing (Sutrisno, 2017). Biaya tak terduga akibat *reject* dokumen impor akan memengaruhi proses administrasi yang menjadi sumber inefisiensi. Dalam hal ini proses administrasi impor sangat memerlukan manajemen yang baik guna menghindari denda dan pembengkakan biaya lainnya di Pelabuhan. Salah satu penyebab inefisiensi biaya adalah adanya *reject* akibat ketidaksesuaian dokumen yang diserahkan. Studi-studi sebelumnya banyak membahas aspek umum *freight forwarding* dan regulasi kepabeanan, namun belum banyak yang secara spesifik mengkaji bagaimana perusahaan *freight forwarding* tertentu mengelola prosedur kepabeanan untuk menjamin efisiensi dan kepatuhan dalam konteks bisnis yang kompetitif ini.

Fenomena yang terjadi di PT X menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap sistem manajemen operasional PT X, khususnya dalam hal pengendalian dokumen impor. Hal ini tidak hanya berdampak pada biaya operasional, tetapi juga dapat merusak kepercayaan klien terhadap perusahaan. Kesalahan yang terjadi dapat terus berulang jika tidak ada tindakan perbaikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian untuk mengevaluasi secara menyeluruh atas permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab utama penolakan dokumen impor atau NPP di PT X, menganalisis dampak penolakan tersebut terhadap efisiensi biaya operasional dalam proses *customs clearance*. Penelitian ini juga bertujuan menelaah faktor internal seperti SDM, SOP, Metode input dan faktor eksternal yang memengaruhi kesalahan dokumen impor.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan menganalisis secara sistematis bagaimana *reject* dokumen berdampak terhadap efisiensi biaya operasional perusahaan. Penelitian ini juga diarahkan untuk menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan guna memperbaiki sistem verifikasi dokumen, meningkatkan kualitas pengendalian internal serta mendorong efisiensi operasional. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas manajemen operasional sebagai strategi dalam peningkatan daya saing bisnis secara global.

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena kesalahan dokumen impor dan dampaknya terhadap efisiensi biaya operasional di PT X. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi proses dan dinamika di balik terjadinya *reject* dokumen, yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan angka atau statistik. Menurut Moleong (2017), pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengamati dan menganalisis realitas sosial secara menyeluruh tanpa intervensi yang bersifat kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT X yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *freight forwarding*. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu kepala operasional impor, staf operasional impor dan staf *sales and marketing* yang memiliki keterlibatan langsung dalam

proses *customs clearance*. Pemilihan ini dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2019).

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dilakukan melalui, wawancara, observasi dan studi literatur. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan pemahaman informan. Observasi dilakukan dengan cara peneliti terlibat langsung dalam lingkungan kerja informan. Observasi bertujuan untuk memahami konteks dinamika yang terjadi secara langsung di lapangan (Sugiyono, 2019). Kemudian, studi literatur dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang relevan seperti laporan perusahaan, regulasi pemerintah, dan literatur akademik terkait yang berguna untuk memperkuat temuan serta mendukung analisis data (Moleong, 2017).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data oleh Miles & Huberman (1994) yang meliputi tahapan reduksi data yaitu menyaring dan merangkum data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi literatur. Selanjutnya penyajian data yaitu menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman dan identifikasi pola-pola tertentu. Terakhir, penarikan kesimpulan guna menyimpulkan temuan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, serta menginterpretasikan makna dari fenomena yang diteliti.

RESULT AND DISCUSSION

Kegiatan impor di PT X menghadapi berbagai tantangan dalam proses operasionalnya. Tantangan yang utama adalah pada tahapan *customs clearance* yang merupakan bagian krusial dari penyelesaian administrasi kepabeanan di pelabuhan. Tantangan tersebut diakibatkan karena adanya kesalahan dokumen atau ketidaksesuaian dokumen impor yang memengaruhi tertundanya proses *clearance*. Salah satu hambatan signifikan yang sering terjadi adalah diterbitkannya Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP), yang menjadi indikasi bahwa dokumen impor yang diajukan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Secara umum, *customs clearance* melibatkan proses verifikasi terhadap kelengkapan dokumen dan, jika diperlukan, pemeriksaan fisik terhadap barang impor. Pemeriksaan ini dilakukan berdasarkan jalur yang ditetapkan oleh sistem kepabeanan, yaitu jalur hijau dimana proses dilakukan tanpa pemeriksaan fisik, jalur kuning dimana proses verifikasi dokumen dilakukan menyeluruh, dan jalur merah dimana proses pemeriksaan dilakukan secara menyeluruh terhadap dokumen dan fisik barang. Diantara ketiga jalur dalam proses pemeriksaan di Pelabuhan, jalur merah merupakan jalur dengan risiko paling tinggi karena memerlukan proses pemeriksaan fisik secara langsung oleh petugas bea cukai.

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Operasional menyatakan bahwa "Dalam Jalur Merah berarti *container* harus dibuka dan dicek kelengkapan dokumennya oleh petugas bea cukai. Jika terbit *respon* NPP maka akan terbit juga Surat Pemberitahuan Jalur Merah atau SPJM, dan jika SPJM, maka akan timbul biaya *storage* dikarenakan antrean dalam pengecekan yang biasanya minimal tiga hari yang tentu dapat merusak efisiensi proses *clearance*." (Hasil Wawancara, 2025). SPJM tersebut dapat diakibatkan karena adanya ketidaksesuaian dokumen impor yang diserahkan kepada pihak bea cukai. Dengan demikian, petugas kepabeanan akan memberikan *respon* SPJM guna melakukan verifikasi apakah barang tersebut sesuai dengan dokumen impor yang disertakan atau tidak.

Hasil penelitian menyajikan adanya temuan kasus sebanyak 12 kasus *reject* dokumen yang menyebabkan diterbitkannya Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) di PT X. Proses penerbitan NPP

dimulai dari penerimaan dokumen PIB yang ditransfer oleh importir atau PPJK melalui sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE). Selanjutnya, PIB diverifikasi oleh tim yang berwenang untuk dilakukan penelitian atas kesesuaian dan ketepatan data. Jika terdapat keterangan tidak lengkap atau tidak sesuai data maka akan diterbitkan NPP. Importir maupun PPJK yang menerima NPP dapat melakukan perbaikan dokumen PIB untuk kemudian disampaikan kembali hasil perbaikan tersebut melalui Sistem Komputer Pelayanan (SKP). Jika setelah perbaikan PIB telah lengkap dan sesuai maka, SKP akan melakukan penerbitan tanggal pengajuan dan memproses PIB lebih lanjut.

NPP disebabkan oleh beberapa faktor yang utamanya karena ada ketidaksesuaian pada dokumen impor yang di *submit*. Dokumen impor yang memiliki peranan kunci dalam hal pemeriksaan barang di pelabuhan adalah dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Berdasarkan kasus yang terjadi di PT X faktor penyebab *reject* dokumen dalam hal ini dikelompokkan menjadi empat faktor. Faktor-faktor tersebut di antaranya ketidaksesuaian HS Code, data PIB tidak sesuai dengan nomor *Bill of Lading* (B/L), perbedaan B/L orisinal dengan B/L Salinan, dan dokumen impor yang tidak lengkap sesuai regulasi yang berlaku pada barang impor.

Tabel 1. Faktor penyebab *reject* dokumen impor di PT X

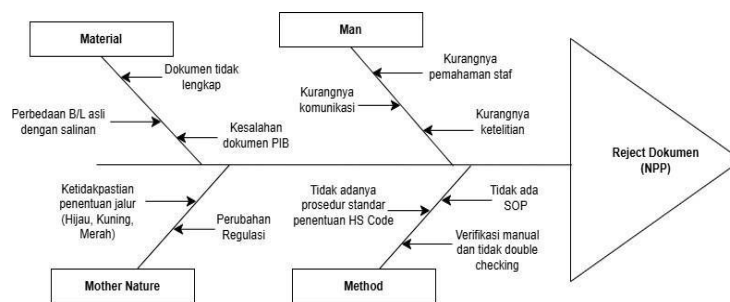
No.	Penyebab Kesalahan	Jumlah Kasus
1	Ketidaksesuaian HS Code	6
2	Data PIB tidak sesuai dengan B/L	3
3	Perbedaan B/L Orisinal dengan B/L Salinan	1
4	Dokumen tidak lengkap	2
Total		12

Sumber: Data Perusahaan diolah (2025)

Tabel 1. menyajikan data penyebab terjadinya penolakan dokumen impor (*reject*) atas 12 *shipment* yang menghasilkan Nota Pemberitahuan Penolakan (NPP) di PT X. Dari temuan tersebut, diketahui bahwa kesalahan paling dominan disebabkan oleh ketidaksesuaian *Harmonized System Code* (HS Code), yaitu sebanyak 6 (enam) kasus. Selain itu, terdapat 3 (tiga) kasus akibat ketidaksesuaian data pada dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dengan *Bill of Lading* (B/L), 2 (dua) kasus disebabkan dokumen impor yang tidak lengkap, dan 1 (satu) kasus terkait perbedaan antara B/L salinan dan B/L orisinal. Dari total 12 kasus sebanyak 50% di antaranya kesalahan dalam HS Code, yang menunjukkan bahwa faktor ini menjadi penyumbang utama dalam menghambat proses *customs clearance* di PT X.

HS Code atau *Harmonized System Code* adalah sistem klasifikasi barang internasional yang diberlakukan dalam kegiatan ekspor dan impor untuk mengidentifikasi jenis barang secara standar. Kode ini terdiri dari serangkaian angka yang mengandung informasi tentang kategori barang, jenis, serta struktur tarif bea masuknya. Ketidaksesuaian HS Code antara dokumen impor dengan data barang sebenarnya dapat memunculkan dugaan pelanggaran, seperti *under-invoicing*, pengelompokan barang yang tidak sesuai tarif, atau bahkan indikasi penyelundupan. Oleh karena itu, petugas bea cukai sangat ketat dalam memverifikasi HS Code. Dengan tingginya jumlah kasus yang disebabkan oleh kesalahan HS Code, dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman staf terhadap struktur klasifikasi barang serta lemahnya prosedur verifikasi menjadi faktor utama yang menghambat kelancaran proses *customs clearance*.

Kesalahan HS Code tidak semata-mata kesalahan individu, melainkan mencerminkan adanya kelemahan sistemik dalam manajemen kualitas dan potensi human *error* yang dapat dianalisis lebih lanjut. Menurut Reason (1990), human *error* dapat dikategorikan ke dalam tiga tingkat perilaku: *skill-based*, *rule-based*, dan *knowledge-based*. Kesalahan dalam penetapan HS Code sering kali termasuk dalam kategori *knowledge-based mistakes*, yaitu kesalahan yang terjadi karena kurangnya pemahaman terhadap klasifikasi barang yang kompleks. Hal ini menunukan perlunya peningkatan pelatihan dan pemahaman mendalam terhadap sistem klasifikasi barang di kalangan staf operasional. Namun, pada kondisi di PT X kesalahan HS Code juga bagian dari kategori *rule-based* disebabkan karena kurangnya langkah verifikasi yang di mana pada beberapa *shipment* HS Code telah ditentukan oleh pihak importir.



Gambar 2. Diagram Fishbone Penyebab Reject Dokumen impor di PT X

Sumber: Data Hasil Wawancara (2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tim operasional PT X, ditemukan bahwa kesalahan dalam pengelolaan dokumen impor yang menyebabkan NPP terjadi akibat beberapa faktor internal yang saling berkaitan. Meninjau dari aspek Sumber Daya Manusia (SDM), kesalahan biasanya disebabkan karena kurangnya pemahaman dan ketidaktelitian tim dalam proses *input* data pada dokumen impor. Kesalahan serupa juga dilaporkan oleh beberapa perusahaan *freight forwarding* lain, yang menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan dan standarisasi dalam pengelolaan dokumen masih menjadi masalah umum di industri ini (Huang dkk., 2019). Selain itu, kurangnya komunikasi antara staf dengan importir saat pengelolaan dokumen impor dilakukan oleh tim juga menjadi faktor penyebab. Sebagai contoh, pada salah satu *shipment* yang mengalami *reject* akibat HS Code tidak sesuai, hal ini disebabkan oleh tidak adanya langkah verifikasi awal yang ketat. HS Code sendiri dapat ditentukan oleh importir sejak awal maupun didiskusikan bersama tim dalam penentuannya. Namun pada kasus tersebut, HS Code telah ditentukan importir sementara tim PT X lalai dalam langkah pemeriksaan data dan dokumen sehingga menyebabkan kesalahan kode barang impor tersebut.

Faktor lainnya di antaranya faktor metode yang di mana penginputan data pada dokumen impor ini masih berjalan secara manual serta tidak berdasar kepada SOP. Hal ini menyebabkan adanya kesalahan *input*. Selain itu, proses verifikasi yang hanya dilakukan pada saat dokumen PIB selesai di *draft* dapat memicu kesalahan awal pada penentuan HS Code yang berimbas kepada kualitas data dokumen PIB. Adapun faktor material dalam hal ini ditemukan beberapa penyebab utama yaitu dokumen yang tidak lengkap, kesalahan dokumen *Commercial Invoice* dan *Packing List* yang menyebabkan data PIB tidak akurat, serta perbedaan nomor B/L asli dengan B/L salinan. Permasalahan ini juga telah dilakukan identifikasi dalam laporan kepabeanan nasional (Kementerian Keuangan RI, 2015). Terakhir, faktor penghambat proses penyelesaian *customs clearance* juga berasal dari lingkungan eksternal seperti regulasi

bea cukai yang berubah-ubah. Selain itu, ketidakpastian dalam penentuan jalur dalam proses *customs clearance* yaitu jalur hijau, kuning dan merah. Dalam hal ini dipengaruhi oleh kondisi lapangan dan situasional sesuai prosedur yang berlaku.

Sebagai contoh pada kasus *shipment* yang sudah melakukan impor berkali kali dengan jalur hijau, namun tiba-tiba pada suatu ketika mengharuskan adanya SPJM atau perlakuan jalur merah atas barang impor tersebut. Hal ini juga akan menghambat penyelesaian impor karena akan membutuhkan waktu dan biaya yang lebih besar. Hal ini selaras dengan penelitian Situmorang (2022), mengatakan bahwa kegiatan impor sangat memiliki keterkaitan erat dengan sistem administrasi dan regulasi kepabeanan yang berlaku.

Penelitian terdahulu oleh Situmorang (2022) menekankan bahwa ketidaksesuaian atau kesalahan dalam administrasi dapat menyebabkan penundaan signifikan dan potensi sanksi administratif. Selain itu, regulasi kepabeanan yang terus diperbarui menuntut importir untuk selalu mengikuti perubahan regulasi yang berlaku guna menghindari pelanggaran. Oleh karena itu, integrasi antara pemrosesan administrasi yang efektif dan pemahaman akan peraturan yang berlaku sangat penting untuk efisiensi proses dan meminimalkan risiko kerugian finansial dan reputasi perusahaan. Hal ini selaras dengan hasil temuan dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa *reject* dokumen menyebabkan biaya operasional yang meningkat yang juga disebabkan oleh kesalahan dokumen.

Hasil temuan mengenai penyebab kesalahan dokumen impor tidak dapat dilepaskan dari konsekuensi yang muncul pada tahap berikutnya. Dengan tingginya frekuensi NPP akibat kesalahan dokumen impor diperlukan identifikasi lebih lanjut untuk mengetahui dampak nyata bagi perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana kesalahan tersebut berdampak terhadap efisiensi proses *customs clearance*, termasuk keterlambatan pengeluaran barang dan beban biaya tambahan atas operasional impor yang terhambat. Adapun nilai kerugian yang dihasilkan tertuang dalam tabel berikut ini.

Tabel 2. Komponen Biaya Operasional atas 12 *Shipment Reject* (2024)

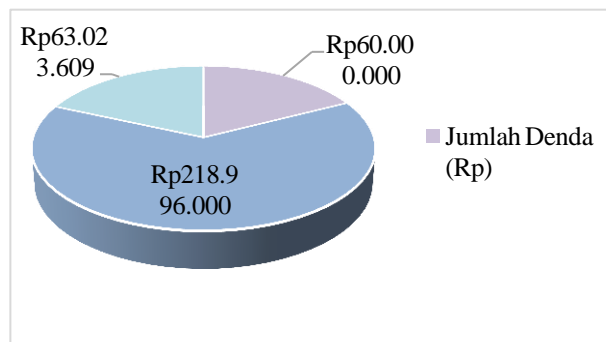
No.	Nomor <i>Shipment</i>	Jumlah Denda (Rp)	Total Biaya Koreksi Bea Masuk (Rp)	Biaya <i>Storage</i> dan <i>be handle</i> (Rp)	Total Biaya (Rp)
1	S01	Rp5.000.000	Rp21.511.000	Rp6.556.243	Rp28.067.243
2	S02	Rp5.000.000	Rp11.759.000	Rp3.583.974	Rp15.342.974
3	S03	Rp5.000.000	Rp15.093.000	Rp4.600.129	Rp19.693.129
4	S04	Rp5.000.000	Rp21.529.000	Rp6.561.729	Rp28.090.729
5	S05	Rp5.000.000	Rp26.064.000	Rp7.943.931	Rp34.007.931
6	S06	Rp5.000.000	Rp10.401.000	Rp3.170.075	Rp13.571.075
7	S07	Rp5.000.000	Rp11.500.000	Rp3.505.034	Rp15.005.034
8	S08	Rp5.000.000	Rp26.129.000	Rp7.963.742	Rp34.092.742
9	S09	Rp5.000.000	Rp18.029.000	Rp3.978.629	Rp22.007.629
10	S010	Rp5.000.000	Rp26.239.000	Rp5.790.406	Rp32.029.406
11	S011	Rp5.000.000	Rp12.760.000	Rp3.889.064	Rp16.649.064
12	S012	Rp5.000.000	Rp17.982.000	Rp5.480.654	Rp23.462.654
Total					Rp282.019.609,15

Sumber; Data Perusahaan diolah (2025)

Tabel 2 menyajikan data *reject* dokumen impor yang menyebabkan NPP, PT X mengalami pembengkakan biaya operasional yang cukup signifikan. Berdasarkan data 12 *shipment* yang terdampak, total biaya tambahan pada operasional impor mencapai Rp282.019.609,15. Biaya ini mencakup tiga komponen utama, yaitu denda administrasi sebesar Rp5.000.000 per kasus, biaya koreksi bea masuk akibat perubahan nilai pabean setelah revisi HS Code, serta biaya *storage* dan *handling* karena keterlambatan pengeluaran barang dari Pelabuhan.

Sebagai contoh pada *shipment* nomor S05 mencantumkan total biaya yang timbul akibat *reject* dokumen mencapai Rp34.007.729. Biaya tersebut terdiri dari koreksi bea masuk sebesar Rp26.064.000 dan biaya penyimpanan serta penanganan sebesar Rp7.943.931. Kemudian biaya denda yang nominalnya tetap pada kasus NPP ini sebesar Rp5.000.000. Ini menunjukkan bahwa setiap kali terjadi *reject* dokumen akan menyebabkan NPP yang nantinya akan menjadi beban finansial bagi perusahaan. Selain beban finansial ini juga akan berimbas kepada kelancaran aliran barang akibat pengeluaran barang yang terhambat.

Jika tren ini terus terjadi tanpa ada perbaikan prosedur, maka tidak hanya efisiensi keuangan perusahaan yang terganggu, namun juga daya saing PT X di mata klien akan menurun. Pembengkakan biaya ini menjadi indikator nyata bahwa kesalahan administratif dalam impor bukan hal yang dapat disepelekan. Hal ini dapat berimplikasi langsung terhadap kinerja operasional dan citra perusahaan. Guna memberikan Gambaran yang lebih jelas mengenai sebaran kontribusi masing-masing jenis biaya terhadap total pembengkakan biaya operasional, berikut disajikan *diagram pie* yang merepresentasikan proporsi denda, koreksi bea masuk, serta biaya *storage* dan *be handle*.



Gambar 3. Biaya Akibat *Reject* Dokumen Impor pada 12 *shipment* di PT X (2024)

Sumber: Data Perusahaan diolah (2025)

Gambar 1. Merupakan *pie chart* yang menunjukkan proporsi total biaya akibat kesalahan dokumen atas 12 *shipment* di PT X. Koreksi bea masuk memiliki komponen biaya terbesar diikuti oleh biaya *storage* dan *be handle*, dan biaya denda tetap yang berkontribusi paling kecil secara persentase. Koreksi bea masuk disebabkan oleh kesalahan HS Code yang kemudian dikenai NPP agar kesalahan dapat segera diselesaikan serta agar bea masuk yang kurang segera dibayarkan. Kesalahan HS Code berdampak serius terhadap kelancaran proses *customs clearance* sebagai bukti nyata biaya *storage* dan *be handle* memiliki proporsi yang cukup tinggi akibat proses yang terhambat. Hal ini menunjukkan adanya inefisiensi yang berdampak pada biaya operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah diuraikan, keterlambatan proses akibat kesalahan administratif menunjukkan bahwa aspek dokumentasi impor tidak dapat diabaikan dalam manajemen

operasional impor. Pembengkakan biaya hingga ratusan juta rupiah dalam enam bulan terakhir merupakan bukti konkret bahwa kesalahan administratif memiliki implikasi langsung terhadap efisiensi biaya dan citra perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Adi dkk (2023), mengatakan bahwa keterlambatan dalam proses administrasi impor tidak hanya berdampak pada meningkatnya biaya logistik, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan mitra bisnis dan pelanggan terhadap perusahaan.

Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa setiap kesalahan seperti ketidaksesuaian dokumen atau keterlambatan pengurusan izin berpotensi menyebabkan penundaan pengeluaran barang. Hal ini juga sesuai dengan temuan yang terjadi di PT X, dimana kesesuaian dan kelengkapan dokumen memiliki nilai yang krusial yang dapat berpengaruh kepada kelancaran operasional dan efisiensi biaya logistik secara keseluruhan. Kepatuhan terhadap regulasi kepabeanan juga merupakan faktor penunjang kelancaran proses *customs clearance*. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan menyeluruh dalam prosedur verifikasi dokumen, peningkatan pemahaman terhadap sistem klasifikasi barang serta sistem kontrol internal perusahaan yang lebih ketat agar kesalahan serupa dapat dicegah di masa mendatang.

CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penyebab utama *reject* dokumen impor yang sering terjadi di PT X adalah kesalahan *HS Code*, ketidaksesuaian data antara dokumen PIB dan B/L, dokumen impor yang tidak lengkap, serta perbedaan antara B/L orisinal dengan B/L Salinan. Kesalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor internal antara lain lemahnya sistem manajemen ditandai dengan tidak adanya SOP yang baku, ketidaktelitian tim operasional dalam pemrosesan dokumen, metode *input* yang manual, serta proses verifikasi dokumen yang kurang optimal. Perubahan eksternal seperti perubahan regulasi turut memengaruhi jalur pemeriksaan dan menyebabkan tertundanya proses *clearance*.

Dampak *reject* dokumen terhadap proses *customs clearance* sangat signifikan, diantaranya adalah tertundanya pengeluaran barang akibat masuknya barang ke jalur merah dan terjadinya Nota Penerbitan Penolakan (NPP). Hal ini berkontribusi pada pembengkakan biaya operasional yang mencakup denda administratif, koreksi bea masuk, serta biaya *storage* dan *be handle*. Total pembengkakan biaya pada kasus yang terjadi di PT X periode Januari sampai Juni 2024 akibat dokumen yang *reject* mencapai Rp282.019.609. Kondisi ini memberikan dampak negatif terhadap efisiensi biaya operasional, alur distribusi barang dan reputasi perusahaan di mata klien. Dengan demikian hal ini berimbas kepada proses operasional impor secara keseluruhan.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam manajemen logistik dengan menyoroti pentingnya integrasi teknologi informasi dalam proses klasifikasi *HS Code*. Dengan mengadopsi tools berbasis AI dan machine learning, perusahaan dapat meningkatkan akurasi klasifikasi, mengurangi risiko kesalahan, dan mempercepat proses bea cukai. Hal ini sejalan dengan teori manajemen rantai pasok yang menekankan efisiensi operasional melalui pemanfaatan teknologi.

Guna meminimalisir kesalahan dokumen yang menyebabkan penolakan serta memberikan dampak yang merugikan, peneliti memberikan beberapa saran diantaranya perbaikan dalam manajemen proses bisnis khususnya pada tahap verifikasi dokumen impor. Dalam hal ini penyusunan dan penerapan SOP yang baku dan sistematis diperlukan untuk seluruh rangkaian proses dokumentasi impor. SOP yang dimaksud adalah seluruh proses dokumentasi impor, termasuk tahapan pemeriksaan, pembagian tanggung

jawab, dan alur koordinasi antar tim. SOP harus disosialisasikan dan dilatih kepada seluruh tim operasional.

Peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) diperlukan dengan cara memberikan pelatihan berkala mengenai proses bisnis khususnya dalam pemeriksaan dokumen impor dan klasifikasi HS Code. Hal ini bertujuan untuk terus meningkatkan *skills* tim operasional dan memperkuat ketelitian dalam pemrosesan impor. Selain itu, perusahaan dapat mengadopsi sistem IT yang dapat memvalidasi HS code secara otomatis seperti sistem INSW (Indonesia National Single Window). *Tools* yang bisa digunakan sebagai contoh adalah Trademo HS Classifier yang merupakan AI dan *machine learning* untuk mengklasifikasikan produk berdasarkan deskripsi dan karakteristiknya. Dengan demikian perusahaan dapat mengintegrasikan saran-saran perbaikan guna meningkatkan manajemen operasional secara keseluruhan.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak manajemen dan staf operasional PT X yang telah memberikan akses data dan informasi penting dalam proses penelitian ini. Penghargaan juga diberikan kepada Universitas Padjadjaran atas dukungan akademik dan fasilitas riset yang telah diberikan selama pelaksanaan studi.

CONFLICT OF INTEREST STATEMENT

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan artikel ini. Semua data dan analisis dilakukan secara independen tanpa adanya pengaruh eksternal dari pihak manapun.

AUTHOR CONTRIBUTION

Elisa Setianti bertanggung jawab atas desain penelitian, pengumpulan data lapangan, serta penulisan draf awal artikel. Ratih Purbasari berperan dalam analisis data dan penyusunan pembahasan teoretis. Nurillah Jamil Achmawati Novel memberikan supervisi akademik, validasi metodologis, dan penyuntingan akhir naskah. Ketiga penulis berkontribusi secara aktif dalam setiap tahap proses penulisan dan menyetujui versi akhir artikel yang diajukan

REFERENCES

- Bani, F. C. D., Maharani, A. D., Raharjo, F. N., & Safira, Z. K. (2023). Analisis bisnis proses sea freight menggunakan data flow diagram pada perusahaan forwarder. *Jurnal Economina*, 2(12), 3697–3707.
- 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.
- Fauziah, R. (2018). *Manajemen perdagangan internasional*. Prenadamedia Group.
- Huang, S. T., Bulut, E., & Duru, O. (2019). Service quality evaluation of international freight forwarders: An empirical research in East Asia. *Journal of Shipping and Trade*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s41072-019-0053-6>
- Irhamna, R., Ariawan, F., & Utomo, B. (2017). Analisis pengaruh kelengkapan dan keakuratan dokumen impor terhadap efektivitas proses customs clearance (Studi kasus pada PT XYZ). *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 4(2), 45–54. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl/article/view/904>
- Karjono, S., Diah, N. F., & Candra, I. (2019). *Pengantar ekonomi internasional*. Deepublish.

- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 228/PMK.04/2015 tentang Penyampaian Pemberitahuan Pabean*. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Muthmainah, R., Utama, D. P., & Batam, P. N. (2019). Evaluasi prosedur kegiatan ekspor pada PT Bintang Asia Usaha. *Journal of Business Administration*, 3(2), 45–52.
- Pramudita, D. (2019). Pelaksanaan pengurusan dokumen tentang impor barang terkait dengan dwelling time di Pelabuhan Panjang Bandar Lampung. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1–10.
- Reason, J. (1990). *Human error*. Cambridge University Press.
- Rozak, F. M. A., & Kurnia, G. (2023). Studi kasus freight forwarder: Penerapan house of risk untuk penilaian risiko aktivitas impor. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management*, 6(1), 18–30. <https://doi.org/10.31602/jieom.v6i1.10895>
- Sarumaha, S., Manalu, A., & Nasution, A. (2022). Analisis faktor penghambat proses customs clearance pada kegiatan impor PT Toba Surimi Industries. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 5(2), 78–85. <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jubisco/article/view/3353>
- Situmorang, M. H. (2022). Analisis proses custom clearance dalam memperlancar arus barang ekspor dan impor. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 9(2), 45–52.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sutrisno. (2017). *Manajemen Keuangan: Teori, Konsep dan Aplikasi* (Edisi ke-2). Ekonisia.
- Ula, F., Hanifah, N., & Raharja, E. (2023). Penerapan sistem digitalisasi dokumen ekspor menggunakan paperless office dalam upaya meningkatkan efisiensi kerja (Studi kasus pada PT Mitra Kargo Indonesia). *SMB: Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 51–58.
<https://doi.org/10.58812/smb.v2i01>
- Winarno, J. (2013). Tarif bea masuk atas barang impor berdasarkan undang-undang kepabeanan. *Jurnal Independent*, 1(2), 1–7.