

Transformasi Digital Pengelolaan Dokumen Fabric untuk Memaksimalkan Kualitas Layanan Gudang Berikat PT. Sunjaya Mentari Abadi

Noni Fitri Febriana¹, M Aji Luhur Pambudi^{2*}, Atria Maharani³

^{1,2,3} Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Bumi Akpelni

*e-mail korespondensi: m.ajiluhur@akpelni.ac.id

Abstract:

This research examines the crucial role of bonded warehouses in the international trading system, with a case study at PT Sunjaya Mentari Abadi in Semarang. Motivated by technological developments and globalization that have pushed the international trading system to become more open, this study aims to analyze challenges in import management and document processing in bonded warehouses and formulate strategies for service quality improvement. Using a qualitative descriptive research method through in-depth interviews with management, direct observation, and documentation studies, this research reveals various challenges faced, both internal such as poor inventory management and limited trained human resources, and external such as regulatory changes and coordination barriers with stakeholders. The research findings indicate a gap between ideal conditions and operational realities that impacts service performance decline, marked by increased administrative costs, longer waiting times, and declining stakeholder trust. In conclusion, a comprehensive strategy encompassing operational process optimization, human resource competency enhancement, and technology implementation is needed to improve bonded warehouse service quality, which is not only important for maintaining competitiveness but also for ensuring smooth distribution of goods in the global supply chain.

Keywords: Bonded Warehouse, Service Quality Management, Import Documentation

Abstrak

Penelitian ini membahas peran penting gudang berikat dalam sistem perdagangan internasional, dengan studi kasus pada PT Sunjaya Mentari Abadi di Semarang. Dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi dan globalisasi yang mendorong sistem perdagangan internasional menjadi lebih terbuka, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dalam pengelolaan impor dan pengurusan dokumen di gudang berikat serta merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen, observasi langsung, dan studi dokumentasi, penelitian ini mengungkap berbagai tantangan yang dihadapi, baik internal seperti manajemen inventaris yang buruk dan keterbatasan SDM terlatih, maupun eksternal seperti perubahan regulasi dan hambatan koordinasi dengan pemangku kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas operasional yang berdampak pada penurunan kinerja layanan, ditandai dengan peningkatan biaya administrasi, waktu tunggu yang lebih lama, dan menurunnya kepercayaan stakeholder. Kesimpulannya, diperlukan strategi komprehensif yang mencakup optimalisasi proses operasional, peningkatan kompetensi SDM, dan implementasi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan gudang berikat, yang tidak hanya penting untuk mempertahankan daya saing tetapi juga untuk memastikan kelancaran distribusi barang dalam rantai pasokan global.

Kata Kunci: Gudang Berikat, Manajemen Kualitas Layana, Dokumentasi Impor

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam berbagai bidang telah mendorong sistem perdagangan internasional menjadi lebih terbuka, terutama di era globalisasi saat ini. Indonesia, sebagai anggota berbagai organisasi perdagangan internasional seperti AFTA, APEC, dan WTO, mengalami peningkatan signifikan dalam arus barang lintas negara yang berdampak pada

kebutuhan layanan logistik yang efisien. Dalam konteks ini, gudang berikat memainkan peran penting sebagai fasilitas penyimpanan barang impor tanpa dikenakan bea masuk selama periode penyimpanan. PT Sunjaya Mentari Abadi, sebagai perusahaan logistik terkemuka di Semarang, menyediakan layanan gudang berikat untuk mendukung efisiensi biaya dan waktu dalam proses impor. Namun, pengelolaan impor dan pengurusan dokumen menghadapi berbagai tantangan, baik internal seperti manajemen inventaris yang buruk dan kurangnya SDM terlatih, maupun eksternal seperti perubahan regulasi dan hambatan kerjasama dengan pemangku kepentingan. Kesenjangan antara kondisi ideal (*das sollen*) dan realitas di lapangan (*das sein*) menunjukkan perlunya strategi komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan, yang tidak hanya penting untuk mempertahankan daya saing gudang berikat tetapi juga untuk memastikan kelancaran distribusi barang ke pasar domestik.

Penelitian terkait perdagangan internasional dan logistik menunjukkan bahwa perkembangan teknologi telah secara signifikan mengubah lanskap perdagangan global. Kemajuan dalam bidang transportasi, komunikasi, dan sistem keuangan telah menciptakan sistem perdagangan yang lebih terbuka dan terintegrasi. Hal ini sejalan dengan peran Indonesia sebagai anggota organisasi perdagangan internasional seperti AFTA, APEC, dan WTO, yang semakin memperkuat posisinya dalam perdagangan global.

Dalam konteks logistik dan penanganan impor, gudang berikat telah menjadi fokus penelitian karena perannya yang strategis. Studi menunjukkan bahwa gudang berikat berfungsi sebagai fasilitas penyimpanan khusus yang memungkinkan penundaan pembayaran bea masuk, memberikan fleksibilitas bagi importir dalam mengelola stok dan distribusi barang. Penelitian terkini mengidentifikasi beberapa tantangan dalam pengelolaan gudang berikat, termasuk masalah manajemen inventaris, keterbatasan sumber daya manusia terlatih, dan kompleksitas dalam kepatuhan terhadap prosedur operasi standar.

Literature juga mengungkapkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal (*das sollen*) dan realitas operasional (*das sein*) dalam pengelolaan gudang berikat. Tantangan eksternal seperti perubahan regulasi pemerintah, fluktuasi permintaan pasar, dan koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan (bea cukai, otoritas pelabuhan, pemasok) menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas operasional. Studi menunjukkan bahwa keterlambatan pemrosesan dokumen dan kurangnya transparansi dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan kepercayaan konsumen akhir.

Riset terbaru menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam operasi gudang berikat, yang diukur melalui kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian prosedur, keakuratan pendaftaran, dan kepatuhan terhadap standar keselamatan dan hukum. Penelitian juga mengidentifikasi bahwa peningkatan biaya administrasi, waktu tunggu yang lebih lama, dan menurunnya kepercayaan stakeholder merupakan indikator penurunan kinerja gudang berikat.

Studi-studi terkini merekomendasikan perlunya pengembangan strategi komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan gudang berikat, termasuk optimalisasi proses operasional, peningkatan kompetensi SDM, dan penerapan teknologi yang mendukung efisiensi operasional. Hal ini tidak hanya penting untuk mempertahankan daya saing, tetapi juga untuk memastikan kelancaran distribusi barang dalam rantai pasokan global.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan maka landasan teori yang sesuai dan relevan sebagai berikut:

Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek bisnis yang menghasilkan perubahan fundamental dalam cara beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggan. Menurut Vial (2019) dalam "Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda," transformasi digital didefinisikan sebagai

"proses yang bertujuan untuk meningkatkan entitas dengan memicu perubahan signifikan dalam properti melalui kombinasi teknologi informasi, komputasi, komunikasi, dan konektivitas."

Matt et al. (2015) dalam publikasinya "Digital Transformation Strategies" mengidentifikasi empat dimensi utama transformasi digital:

1. Penggunaan teknologi
2. Perubahan dalam penciptaan nilai
3. Perubahan struktural
4. Aspek finansial

Dalam konteks logistik, Rogers (2016) menekankan bahwa transformasi digital telah mengubah cara perusahaan mengelola rantai pasokan mereka melalui:

1. Otomatisasi proses
2. Analitik data real-time
3. Integrasi sistem
4. Peningkatan visibilitas rantai pasokan

Pengelolaan Dokumen Fabric

Pengelolaan dokumen Fabric merupakan aspek kritis dalam operasi gudang berikat. Menurut penelitian Kumar dan Singh (2021), pengelolaan dokumen dalam industri tekstil memerlukan pendekatan sistematis yang mencakup:

1. Standardisasi format dokumen
2. Sistem pelacakan digital
3. Prosedur verifikasi
4. Penyimpanan data terstruktur

Wahyudi (2020) dalam studinya tentang manajemen dokumen impor tekstil mengidentifikasi beberapa komponen penting: "Pengelolaan dokumen Fabric yang efektif harus memenuhi tiga kriteria utama: akurasi data, kecepatan pemrosesan, dan kepatuhan regulasi."

Zhang et al. (2018) menambahkan bahwa sistem dokumentasi modern untuk pengelolaan Fabric harus memiliki:

1. Database terpusat
2. Sistem pelacakan real-time
3. Integrasi dengan sistem bea cukai
4. Mekanisme validasi otomatis

Import

Impor diartikan sebagai pengangkutan barang dari luar negeri ke dalam wilayah pabean Indonesia untuk diperdagangkan, diatur lebih lanjut dalam perubahan Permendag No. 36 tahun 2023 (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2023).

Menurut Wahyu Puji (2019) Impor disebutkan sebagai kegiatan membeli barang dari Negara lain yang tidak dapat diproduksi di dalam negeri. Impor dilakukan untuk memenuhi kebutuhan domestic serta untuk mendapatkan keuntungan ekonomi melalui harga yang lebih murah.

Impor sendiri memiliki komponen barang dan jasa. Menurut Muhammad Rapii (2022) komponen Impor barang dan jasa merupakan suatu komponen penting dalam pembentukan PDB (Produk Domestik Bruto) dari segi pengeluaran.

Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa secara sederhana pengertian impor adalah kegiatan memasukkan barang dari luar daerah Indonesia atau dikenal juga dengan sebutan daerah pabean ke dalam daerah Indonesia atau dalam daerah pabean.

Impor merupakan kegiatan memasukkan barang dengan melalui proses perdagangan dari luar daerah pabean ke dalam daerah pabean dengan ketentuan dan peraturan tertentu (Fauziah, 2018). Menurut Fauziah (2018) kegiatan Impor dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan jenis barang dan negara asal barang yang akan diimpor dengan memperhatikan HS Code yang tercantum dalam BTKI 2012 atau bisa diakses melalui INSW.
2. Menentukan cara penyerahan barang *incoterms*. Dimana cara penyerahan barang merupakan tugas dan tanggung jawab importir hingga resiko dan biaya-biaya yang timbul harus diperhitungkan.
3. Menentukan cara pembayaran yang ingin digunakan, salah satunya menggunakan LC (*letter of credit*).
4. Mengurus perizinan Impor yang berupa legalitas PT/CV, API (Angka Pengenal Impor)/API-U/API-P serta NIK (Nomor Induk Kepabeanaan).
5. Menentukan *freight forwarder* atau transporter yang digunakan guna pengurusan barang.
6. Menentukan jadwal pengiriman barang, yang merupakan faktor kritis yang harus diperhatikan oleh importir mengenai perhitungan waktu dan biaya.
7. Melakukan kegiatan importasi barang yang berupa pengurusan pengangkutan barang dan pengurusan pengambilan dokumen impor. Dokumen impor yang diperlukan dalam pengeluaran barang, seperti : *Packing List*, *Invoice*, *Bill of Lading*, sertifikat Asuransi, dan *Certificate of Origin*.
8. Melakukan proses pengeluaran barang (*customs clearance*) yang meliputi : pembuatan PIB, membayar bea masuk, pembayaran PPN dan PPH, serta proses penjaluran barang impor.
9. Melakukan pengiriman barang ke importir dengan mempersiapkan segala sesuatu yang perlu dipertimbangkan seperti moda transportasi yang digunakan.

Konsep Dasar Gudang Berikat

Tempat Penimbunan Berikat (TPB) adalah bangunan, tempat, atau kawasan yang digunakan untuk menimbun barang dengan tertentu untuk mendapatkan penangguhan bea masuk dengan persyaratan tertentu (Rifan Satya Lazuardi, 2024).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.04/2018 Pasal 1 Ayat (1) gudang berikat merupakan tempat penimbunan barang impor yang belum memenuhi kewajiban bea masuk dan cukai, serta dapat dilakukan kegiatan pengolahan, pengemasan, dan penyortiran lebih lanjut.

Gudang berikat merupakan tempat penimbunan barang impor yang belum memenuhi kewajiban bea masuk dan cukai yang didalamnya dapat dilaksanakan kegiatan pengolahan (M. Hasibuan, 2023).

Menurut Rifan, (2024), ada beberapa keuntungan utama yang didapat apabila menggunakan Tempat Penimbunan Berikat, antara lain:

1. Penangguhan bea masuk dan pajak impor, sehingga pelaku bisnis tidak perlu membayar bea masuk dan impor sampai barang dikeluarkan dari TPB. Hal ini tentu saja menimbulkan penghematan biaya yang signifikan.
2. Peningkatan efisiensi rantai pasok, dengan memungkinkan penyimpanan barang lebih dekat ke pelanggan atau lokasi manufaktur yang membutuhkan.
3. Peningkatan fleksibilitas, dimana TPB dapat digunakan untuk berbagai kegiatan seperti pengemasan, penyortiran, hingga pelabelan. Sehingga bisnis akan lebih banyak fleksibilitas dalam pengelolaan usaha.

Prosedur dalam Gudang Berikat

Prosedur adalah serangkaian langkah yang berurutan dan logis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara sistematis dan efisien. Menurut Jogiyanto (2020), prosedur adalah "a

series of sequential and logical steps to complete a task systematically and efficiently" (Jogiyanto, 2020)

Prosedur adalah serangkaian instruksi yang terstruktur dan terorganisir yang digunakan guna menyelesaikan suatu tugas atau tujuan guna mencapai hasil yang diinginkan (Ghani A, 2022).

Prosedur sendiri dapat penulis artikan sebagai serangkaian langkah-langkah yang berurutan dan logis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara sistematis dan efisien hingga mencapai targetnya atau tujuannya.

Menurut Rifan, (2024) pemasukan dan pengeluaran barang ke dan dari TPB menggunakan dokumen TPB yang disampaikan setiap *shipment*. Pengeluaran barang dengan dokumen TPB berkala paling lama 30 hari kerja. Penyampaian dokumen TPB berkala paling lama 2 (dua) hari kerja setelah batas jangka waktu pemasukan atau pengeluaran barang. Adapun beberapa kode dokumen TPB meliputi:

1. BC 2.3 merupakan dokumen pemasukan barang ke TPB selain PLB (Pusat Logistik Berikat) dari kawasan pabean.
2. BC 1.6 merupakan dokumen pemasukan barang ke PLB (Pusat Logistik Berikat) dari kawasan pabean.
3. BC 2.5 merupakan dokumen pengeluaran barang dari TPB selain PLB ke TLDP untuk diimpor untuk dipakai.
4. BC 2.8 merupakan dokumen pengeluaran barang dari PLB ke TLDP untuk diimpor untuk dipakai.
5. BC 2.6.1 merupakan dokumen pengeluaran sementara barang asal impor atau asal TLDD dari TPB ke TLDD.
6. BC 2.6.2 merupakan dokumen pemasukan kembali barang eks pengeluaran sementara dari TLDD ke TPB.
7. BC 2.7 merupakan dokumen pemasukan dan pengeluaran barang ke dan dari TPB lain atau dari TPB ke KEK.
8. BC 4.0 merupakan dokumen pemasukan barang asal TLDD ke TPB.
9. BC 4.1 merupakan dokumen pengeluaran barang asal TLDD dari TPB ke TLDD.

Prosedur memiliki peran penting dalam hal pengoperasian operasional dan manajemen suatu perusahaan, dalam hal ini prosedur memiliki beberapa peran dalam operasional gudang berikat, diantaranya :

1. Memastikan kelancaran dan efisiensi pelaksanaan kegiatan operasional gudang berikat
2. Meningkatkan konsistensi dan kualitas layanan pelanggan
3. Meminimalisir resiko kesalahan dalam proses penyimpanan, penerimaan, dan pendistribusian barang.
4. Mempermudah pengawasan dan pengendalian kegiatan di gudang berikat
5. Meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah elemen krusial yang mengontrol kesuksesan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tinggi mampu menarik minat konsumen untuk memilih layanan perusahaan dan menjaga loyalitas pelanggan yang telah ada, yang pada gilirannya memastikan perolehan keuntungan berkelanjutan bagi Perusahaan (Nurcahyo, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Ketika pelayanan sesuai harapan, maka akan dianggap baik atau positif. Jika layanan melebihi harapan, dianggap ideal. Sebaliknya jika pelayanan dianggap rendah dari harapan, maka akan dianggap buruk atau negatif. Oleh karena

itu, baik atau tidaknya suatu layanan itu, tergantung dengan penyedia jasa yang diberikan dalam konsistensi memenuhi kebutuhan pelanggan (Lestari, 2018).

Menurut Lestari, (2018), Untuk memudahkan evaluasi dan pengukuran kualitas layanan, digunakan alat pengukuran kualitas layanan yang dikenal sebagai SERVQUAL (*Service Quality*). Ini melibatkan aspek-aspek berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), mencakup aspek fisik dari layanan yang mendukung penyampaian layanan, termasuk fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau representasi fisik dari layanan.
2. Keandalan (*Reliability*), mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan janji yang diberikan, menunjukkan konsistensi dalam memberikan layanan yang memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), menunjukkan kemauan dan kesiapan staf untuk membantu pelanggan dengan cepat dan efisien.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan staf untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati (*Empathy*), melibatkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan, termasuk kemudahan dalam berkomunikasi, pelayanan personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Parasuraman et al. (1988) dalam "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang dapat diterapkan pada gudang berikut:

1. Reliability (Keandalan)
2. Responsiveness (Daya Tanggap)
3. Assurance (Jaminan)
4. Empathy (Empati)
5. Tangibles (Bukti Fisik)

Penelitian oleh Suyono (2019) tentang kualitas layanan gudang berikat di Indonesia menemukan bahwa:

"Kualitas layanan gudang berikat sangat dipengaruhi oleh kecepatan pemrosesan dokumen, akurasi penanganan barang, dan kemampuan memberikan informasi real-time kepada pelanggan."

Rahman (2021) dalam studinya tentang evaluasi kinerja gudang berikat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas layanan:

- Infrastruktur teknologi
- Kompetensi SDM
- Sistem manajemen mutu
- Prosedur operasional standar
- Integrasi sistem informasi

Martinez dan Lee (2020) menambahkan bahwa dalam era digital, kualitas layanan gudang berikat juga harus mempertimbangkan:

1. Kemampuan tracking real-time
2. Integrasi sistem multi-platform
3. Keamanan data digital
4. Kemudahan akses informasi
5. Kecepatan respons terhadap permintaan pelanggan

Berdasarkan tinjauan lima penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa studi-studi tersebut memiliki fokus yang beragam dalam konteks logistik dan penanganan impor. Febriana

(2021) melakukan penelitian tentang optimalisasi pelayanan impor barang selama pandemi COVID-19 di PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang, dengan fokus pada pengelolaan rutin barang impor dan dokumen di gudang berikat serta dampaknya terhadap kualitas layanan. Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang adaptasi layanan logistik selama masa pandemi.

Sugiyah (2019) meneliti prosedur pengadaan barang impor untuk produk sepatu di PT. Sinar Pratama Agung Jakarta, memberikan pemahaman mendalam tentang tahapan pengadaan, pemesanan, dan kedatangan barang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sementara itu, Riski Dwi (2018) menggunakan pendekatan Six Sigma DMAIC untuk menganalisis faktor-faktor penyebab penolakan dokumen impor di PT. Iron Bird Logistic Cabang Surabaya, memberikan perspektif yang sistematis dalam meningkatkan akurasi dokumen impor.

Ramli Murgani (2022) mengambil pendekatan yang berbeda dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL dan QFD dalam meningkatkan kualitas layanan penyedia jasa logistik. Penelitian ini memberikan pemahaman komprehensif tentang manajemen operasi dan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dalam industri logistik. Terakhir, Martin Wahyu Setiawan (2020) memfokuskan penelitiannya pada penanganan impor Geomembrane secara FCL di PT Link Pasipik Indonusa Cabang Surabaya, memberikan wawasan spesifik tentang proses penanganan impor untuk jenis barang tertentu.

Kelima penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman berbagai aspek penanganan impor dan logistik, mulai dari prosedur operasional, penanganan dokumen, peningkatan kualitas layanan, hingga adaptasi terhadap situasi khusus seperti pandemi. Meskipun memiliki fokus yang berbeda-beda, penelitian-penelitian ini memiliki tujuan umum yang sama yaitu optimalisasi proses dan peningkatan kepuasan pelanggan dalam industri logistik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran rinci tentang suatu fenomena tertentu. Dalam hal ini implementasi penanganan pengolahan barang impor dan pengolahan dokumen kain mengenai kualitas pelayanan gudang pabean PT Sunjaya Mentari Abadi Semarang. Pemahaman mendalam tentang proses, kondisi batas, dan strategi optimasi dicapai dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan beberapa metode atau cara pengumpulan data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2019) penelitian dimulai dengan mencatat menganalisis dan selanjutnya membuat kesimpulan tentang pelaksanaan dan hasil program yang dilihat dari ada atau tidaknya perkembangan usaha yang dimiliki warga belajar. Metode observasi atau pengamatan merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengamati suatu objek secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, yaitu observasi dimana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sebagai sumber data peneliti.

2. Metode wawancara

Dalam melaksanakan teknik wawancara, pewawancara harus mampu menciptakan hubungan yang baik dengan narasumber sebagai informan sehingga dapat membangun kerjasama yang baik dan merasa bebas berbicara sehingga dapat memberikan informasi yang bersifat sebenar-benarnya.

Menentukan informan atau narasumber harus dilakukan dengan beberapa pertimbangan, menurut Rulam Ahmadi (Rulam, 2014) kriteria informan atau partisipan yang dapat dijadikan sumber data sebagai berikut:

- a) Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayatinya karena dia tinggal dan menjalani kultur setempat, terlibat dengan kegiatan rutin di tempat itu. Dia kenal dengan pengalaman kultur tersebut dan bukan sekedar orang baru disana.
 - b) Mereka tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
 - c) Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi. Dengan kata lain, informan bisa meluangkan waktu bersama peneliti.
 - d) Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
 - e) Mereka yang mulanya tergolong cukup asing dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.
3. Metode Dokumentasi
- Metode dokumentasi penelitian adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan analisis dokumen dan catatan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen ini dapat berupa sumber primer (dibuat langsung oleh subjek penelitian) atau sumber sekunder (dibuat oleh pihak lain) (Sugiyono, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengurusan Dokumen Fabric terhadap Kualitas Layanan Gudang Berikat

PT Sunjaya Mentari Abadi Semarang, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan bahan baku, khususnya kain (*Fabric*) untuk industri garmen, memanfaatkan skema Gudang Berikat (GB) untuk mengoptimalkan proses impor *Fabric*. Fasilitas Gudang Berikat menawarkan penangguhan bea masuk dan simplifikasi prosedur kepabeanan, sehingga menghemat waktu dan biaya logistik.

Proses impor *Fabric* di Gudang Berikat PT Sunjaya Mentari Abadi Semarang terbagi dalam beberapa tahap, dimulai dari persiapan sebelum kedatangan *Fabric*, penerimaan dan pemeriksaan *Fabric*, penimbunan *Fabric* di Gudang Berikat, hingga pengeluaran *Fabric* untuk berbagai keperluan. Setiap tahap melibatkan berbagai dokumen dan instansi terkait yang perlu dipahami untuk memastikan kelancaran dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

1. Pihak-pihak terkait

Menurut Supardi (2019) dalam kegiatan impor, agar pelaksanaannya lebih efektif dan efisien terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam transaksi impor, yaitu:

- a. Eksportir
Eksportir adalah pihak penjual atau pihak yang melaksanakan kegiatan pengiriman barang dan jasa dari dalam negeri atau daerah pabean mengirim ke luar negeri.
- b. Importir
Importir merupakan orang atau badan usaha yang melakukan perdagangan dengan cara memasukkan barang atau jasa dari luar negeri ke dalam negeri. Importir dibedakan menjadi beberapa macam, yaitu:
 - 1) Importir umum, yaitu pihak yang telah mendapatkan izin dalam perdagangan umum untuk mengimpor barang yang bertujuan untuk diperjual belikan kembali dipasar dalam negeri.
 - 2) Importir terbatas, yaitu pihak yang telah mendapatkan izin dalam perdagangan umum untuk mengimpor barang-barang tertentu, sebagaimana yang telah diarahkan pemerintah.
 - 3) Importir produsen, yaitu badan usaha yang telah mendapatkan izin dari pemerintah untuk mengimpor barang yang dibutuhkan dalam proses produksinya.

- c. Pihak Asuransi
Pihak asuransi bertugas mengasuransikan barang yang dikapalkan sesuai nilai yang diisyaratkan dan mengeluarkan sertifikat/polis asuransi untuk menutupi resiko yang dikehendaki, dan menyelesaikan tagihan/tuntutan kegiatan bila ada.
- d. Perusahaan Surveyor
Perusahaan surveyor bertugas melakukan pemeriksaan atau survei terhadap jumlah, jenis, kualitas, cara pengepakan, kondisi, dan keaslian dokumen bagi barang yang akan diekspor atau impor. Di Indonesia perusahaan yang ditunjuk sebagai juru periksa adalah PT Sucofindo.
- e. Bea dan Cukai
Bea cukai sebagai alat pemeritah bertindak sebagai pengaman lalu lintas barang, serta dokumen yang masuk ke wilayah pabean. Bagi importir, bea cukai bertindak sebagai agen dan akan memberikan izin pelepasan barang bila telah dilakukan pembayaran, dengan menunjukkan dokumen B/L atau Pemberitahuan Pemasukan Barang untuk Dipakai (PPUD).

2. Dokumen dalam Penanganan Impor

Dokumen penanganan impor *Fabric* di Gudang Berikat PT Sunjaya Mentari Abadi Semarang mencakup berbagai jenis dokumen penting yang diperlukan untuk memastikan kelancaran proses impor sesuai dengan regulasi yang berlaku. Secara administratif tentu saja dokumen menjadi hak paten yang wajib dipenuhi guna kelancaran operasional kegiatan impor barang.

Dokumen-dokumen tersebut meliputi dokumen pengapalan seperti *Commercial Invoice*, *Packing List*, dan *Bill of Lading* yang berfungsi sebagai bukti transaksi dan pengiriman barang, dokumen kepabeanan seperti Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan Surat Setoran Pabean (SSP) yang diperlukan untuk mendeklarasikan impor kepada Bea Cukai dan memastikan pembayaran bea masuk dan pajak, serta dokumen tambahan seperti *Certificate of Origin*, *Import License*, dan *Insurance Certificate* yang memastikan barang yang diimpor memenuhi standar kualitas, asal barang, serta keamanan finansial selama pengangkutan. Semua dokumen ini saling berkaitan dan penting untuk memastikan bahwa barang impor diterima dengan benar, memenuhi semua persyaratan hukum, dan dikelola dengan efisien di gudang berikat.

- a. Dokumen Pengapalan
 - 1) *Commercial Invoice*, adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh penjual kepada pembeli yang mencantumkan rincian transaksi komersial. Dokumen ini mencakup harga, jumlah, dan nilai total barang yang diimpor, serta informasi lainnya yang dibutuhkan untuk kepabeanan. Digunakan oleh Bea Cukai untuk menilai bea masuk dan pajak harus di bayar oleh importir
 - 2) *Packing List*, adalah dokumen yang menyediakan rincian mengenai barang yang dikemas, seperti jenis, jumlah, berat, dan dimensi setiap paket. Dokumen ini penting untuk memudahkan proses pemeriksaan fisik oleh Bea Cukai. Membantu Bea Cukai dan pihak terkait lainnya dalam memverifikasi isi kiriman.
- b. *Bill of Lading*, adalah dokumen yang merupakan bukti pengangkutan barang dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan. Dokumen ini juga merupakan bukti kepemilikan barang selama dalam pengangkutan Dokumen Kepabeanan. Dokumen kepabeanan berupa Pemberitahuan Impor Barang (PIB), adalah formulir yang diisi dan diajukan kepada Bea Cukai untuk mendeklarasikan impor barang. Dokumen ini mencakup informasi detail tentang barang yang diimpor, termasuk jenis, jumlah, nilai, dan negara asal. Dokumen ini berfungsi sebagai data perhitungan bea masuk dan pajak impor.

c. Dokumen Tambahan

- 1) *Certificate of Origin*, adalah dokumen yang menyatakan asal barang. Dokumen ini diperlukan untuk menentukan tarif bea masuk sesuai dengan perjanjian perdagangan internasional. Dokumen ini Membantu dalam menentukan tarif preferensial berdasarkan perjanjian perdagangan.
- 2) *Inspection Certificate*, adalah sertifikat yang menunjukkan bahwa barang telah diperiksa dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Dokumen ini Memberikan jaminan finansial terhadap risiko selama pengangkutan.

d. Dokumen Spesifik

- 1) Surat Keterangan Impor (SKI), adalah dokumen yang memberikan izin untuk mengimpor barang tertentu yang memerlukan persetujuan dari otoritas terkait. Dokumen ini digunakan untuk memastikan bahwa barang yang diimpor memenuhi regulasi dan persyaratan khusus.
- 2) Surat Keterangan Pembebasan Pajak Impor (SKPBI), adalah dokumen yang menyatakan bahwa barang impor dibebaskan dari pajak impor tertentu berdasarkan kebijakan pemerintah. Dokumen ini digunakan untuk mengurangi atau menghilangkan beban pajak impor.
- 3) Dokumen Pengawasan Mutu, merupakan sertifikat atau laporan hasil uji yang menunjukkan bahwa barang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Dokumen ini merupakan verifikasi bahwa barang sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh otoritas terkait.

e. Dokumen Internal Gudang

- 1) *Receiving Report* merupakan laporan yang dibuat oleh gudang setelah barang tiba, mencatat kondisi dan jumlah barang yang diterima. Dokumen ini memberikan catatan resmi tentang penerimaan barang untuk keperluan inventaris dan kontrol kualitas.
- 2) *Stock Entry Form*, adalah formulir yang digunakan untuk mencatat masuknya barang ke dalam sistem inventaris gudang. Pengurusan dokumen *Fabric* memiliki peran *penting* dalam menentukan kualitas layanan gudang berikat di PT Sunjaya Mentari Abadi. Kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan dokumen impor sangat memengaruhi kelancaran alur barang di gudang. Ketika dokumen, seperti surat izin impor, *Invoice*, dan dokumen pendukung lainnya, diproses dengan cepat dan akurat, barang dapat segera diterima dan dikeluarkan tanpa penundaan. Sebaliknya, kesalahan atau ketidaktepatan dalam pengurusan dokumen dapat menyebabkan keterlambatan, menahan barang di gudang lebih lama, dan menimbulkan biaya tambahan bagi perusahaan. Dengan adanya sistem manajemen dokumen yang terintegrasi dan pelatihan bagi tim yang mengurus dokumen, PT Sunjaya Mentari Abadi mampu meningkatkan efisiensi dalam proses pengurusan dokumen dan, secara langsung, meningkatkan kualitas layanan di gudang berikat.

1. Keterlambatan dalam Pengurusan Dokumen

Salah satu permasalahan utama dalam pengurusan dokumen *Fabric* adalah keterlambatan proses administrasi. Pengurusan dokumen yang lambat sering kali disebabkan oleh beberapa faktor:

a. Keterlambatan dari pihak importir

Importir sering kali tidak melengkapi dokumen tepat waktu, seperti *Invoice*, bill of lading, atau surat izin impor. Hal ini memperlambat proses verifikasi dan penerimaan barang di gudang.

Perusahaan mulai menerapkan sistem pengelolaan dokumen berbasis digital yang terintegrasi dengan sistem manajemen gudang. Sistem ini

mempercepat alur pengurusan dokumen dan meminimalkan keterlambatan akibat proses manual.

b. Proses manual yang dominan

Meskipun perusahaan sudah mulai mengadopsi teknologi digital, masih terdapat beberapa aspek pengurusan dokumen yang dilakukan secara manual, yang memperpanjang waktu pemrosesan dan membuka peluang terjadinya kesalahan.

PT Sunjaya Mentari Abadi meningkatkan komunikasi dengan importir agar dokumen yang dibutuhkan dapat disiapkan lebih cepat dan lengkap sebelum barang tiba di gudang. Pihak perusahaan juga memberikan panduan yang lebih jelas kepada importir mengenai dokumen yang diperlukan untuk mempercepat proses.

2. Keakuratan dan Ketidaklengkapan Dokumen

Permasalahan lain yang sering terjadi adalah ketidakakuratan atau ketidaklengkapan dokumen yang diserahkan oleh pihak importir. Kesalahan seperti jumlah barang yang tercatat tidak sesuai dengan yang tertera pada dokumen atau hilangnya dokumen pendukung penting seperti sertifikat asal barang (certificate of origin) dapat menyebabkan penundaan dan menghambat proses penerimaan barang.

Ada beberapa solusi yang dilaksanakan dalam penanganan masalah tersebut, diantaranya adalah:

- a. PT Sunjaya Mentari Abadi menggunakan perangkat lunak yang secara otomatis memverifikasi kesesuaian antara dokumen dan barang yang diterima. Ini memungkinkan identifikasi cepat terhadap ketidaksesuaian data, sehingga masalah dapat segera diselesaikan sebelum mempengaruhi operasional gudang.
- b. Perusahaan juga memperkuat kapasitas tim pengurusan dokumen melalui pelatihan rutin terkait tata cara verifikasi dokumen yang benar dan penggunaan teknologi baru. Dengan demikian, ketelitian dan akurasi dalam pengurusan dokumen dapat ditingkatkan.

3. Kompleksitas Proses Bea Cukai dan Regulasi

Pengurusan dokumen impor sering kali dihadapkan dengan kompleksitas regulasi yang terus berubah, terutama terkait dengan aturan bea cukai. Proses pengurusan dokumen sering kali tertahan oleh regulasi yang ketat, yang mengharuskan verifikasi lebih lanjut dari otoritas terkait. Ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan regulasi ini dapat menyebabkan penundaan yang signifikan dalam pengeluaran barang dari gudang.

Untuk menghadapi kompleksitas regulasi, PT Sunjaya Mentari Abadi telah melakukan beberapa upaya:

- a. Perusahaan menjalin kerja sama lebih intensif dengan otoritas bea cukai untuk memastikan setiap perubahan regulasi dapat diantisipasi lebih awal. Selain itu, perusahaan juga membangun mekanisme komunikasi yang lebih baik dengan bea cukai untuk mempercepat proses verifikasi dokumen impor.
- b. PT Sunjaya Mentari Abadi telah mengembangkan sistem internal untuk memastikan semua dokumen dan prosedur yang diajukan sudah memenuhi persyaratan regulasi terbaru. Sistem ini juga dilengkapi dengan fitur

pembaruan regulasi secara otomatis, sehingga perusahaan selalu siap dalam menghadapi perubahan aturan.

4. Keterbatasan Teknologi dan Infrastruktur Sistem

Meski perusahaan telah memulai digitalisasi pengelolaan dokumen, masih terdapat tantangan terkait dengan keterbatasan infrastruktur dan teknologi. Beberapa perangkat yang digunakan tidak selalu terintegrasi dengan baik, sehingga menyebabkan gangguan pada alur pengelolaan dokumen. Untuk mengatasi keterbatasan ini, PT Sunjaya Mentari Abadi melakukan beberapa upaya, diantaranya:

- a. Semua departemen yang terlibat dalam pengelolaan dokumen, mulai dari penerimaan, pengecekan, hingga pengeluaran barang, kini dihubungkan dalam satu sistem yang terintegrasi. Ini memungkinkan semua pihak mendapatkan akses ke data yang sama secara real-time, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat proses.
- b. PT Sunjaya Mentari Abadi juga menginvestasikan teknologi berbasis cloud yang memungkinkan akses data dan dokumen kapan saja dan di mana saja. Dengan sistem ini, pengelolaan dokumen dapat dilakukan lebih efisien dan fleksibel, mengurangi hambatan operasional yang disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur fisik.

5. Kendala Sumber Daya Manusia

Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan dokumen juga menjadi masalah yang sering ditemui. Kurangnya pemahaman mengenai regulasi atau ketidakmampuan dalam mengoperasikan sistem teknologi yang baru sering kali menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan atau kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Untuk meningkatkan kompetensi tim pengelolaan dokumen, perusahaan telah melakukan beberapa langkah:

- a. PT Sunjaya Mentari Abadi secara rutin mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman karyawan terkait pengelolaan dokumen, regulasi impor, dan penggunaan teknologi baru. Ini memastikan bahwa tim pengelolaan dokumen dapat bekerja lebih efisien dan akurat.
- b. Selain melatih karyawan yang ada, perusahaan juga merekrut staf baru dengan pengalaman dalam pengelolaan dokumen impor dan regulasi bea cukai untuk memastikan adanya tenaga ahli yang kompeten di lapangan.

6. Dampak Terhadap Kualitas Layanan Gudang Berikat

Semua permasalahan di atas memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh gudang berikat PT Sunjaya Mentari Abadi. Ketika pengelolaan dokumen berjalan lancar, barang dapat diterima dan dikeluarkan tepat waktu, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika dokumen terlambat atau bermasalah, barang akan tertahan di gudang, menyebabkan penundaan yang dapat menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, penundaan dalam pengelolaan dokumen juga dapat menyebabkan kerugian finansial, baik bagi perusahaan maupun klien, karena biaya penyimpanan barang di gudang yang lebih lama.

Untuk mengatasi tantangan dalam pengelolaan dokumen *Fabric* dan meningkatkan kualitas layanan gudang berikat, PT Sunjaya Mentari Abadi telah menerapkan berbagai solusi, mulai dari digitalisasi proses, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, hingga penguatan koordinasi dengan pihak terkait. Langkah-

langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen dan, pada akhirnya, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh gudang berikat. Integrasi sistem dan peningkatan kapasitas tim pengelolaan dokumen juga berperan penting dalam menjamin bahwa operasional gudang berjalan tanpa hambatan, memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan akurat kepada pelanggan.

SIMPULAN

Pengurusan dokumen Fabric, yang sering kali menjadi faktor penghambat dalam proses impor, telah diperbaiki dengan penerapan sistem digital untuk perizinan bea cukai. Sistem ini mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan akurasi administrasi. Meskipun demikian, keterlambatan dari pihak ketiga dalam pengelolaan dokumen masih menjadi kendala yang perlu diperhatikan. Pelatihan yang diberikan kepada sumber daya manusia di PT Sunjaya Mentari Abadi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Karyawan yang terlatih dengan baik mampu mengoperasikan teknologi baru dan memahami regulasi yang berubah, sehingga mengurangi kesalahan operasional dan meningkatkan efisiensi kegiatan. Kombinasi dari peningkatan teknologi dan pelatihan SDM berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan di gudang berikat. Evaluasi dari pelanggan menunjukkan bahwa keamanan barang dan kecepatan pelayanan menjadi aspek yang paling dihargai, walaupun masih ada ruang untuk meningkatkan informasi real-time.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bungin, B. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers
- Fauziah, I., & Media, I. (2018). *Buku Panduan Export & Import*. Ilmu Cemerlang Group. Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=FFjzDwAAQBAJ>
- Febriana, N. F., & Hartanto, C. F. B. (2021). Optimalisasi Pelayanan Impor Barang Selama Pandemi Covid-19 di PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang. *Prosiding Seminar Nasional*. Diambil dari <http://e-journal.akpelni.ac.id/index.php/prosiding-nsmis/article/view/211>
- Ghani A. (2022). *Manajemen operasi dan produksi*. Surabaya: PT Citra Pustaka Utama.
- Hadi, S. (2020). Analisis Proses Pengelolaan Dokumen Impor di PT ABC Logistics. *Jurnal Kepabeaan dan Logistik*, 8(3), 42-53.
- Jogiyanto. (2020). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.04/2018 tentang Gudang Berikat*. Diambil dari <https://jdih.kemenkeu.go.id/FullText/2018/131~PMK.04~2018Per.pdf>
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2023 Tentang Kebijakan dan Pengaturan Impor Barang (Regulation of the Minister of Trade Number 36 of 2023 Concerning Policy and Regulation on Import of Goods)*. Diambil dari jdih.kemendag.go.id/peraturan/detail/2931/
- M. Hasibuan. (2023). *Manajemen organisasi dan tata cara kepemimpinan*. PT Bumi Aksara.
- Muhammad Rapii, M. P. H. J. M. P. D. P. U. M. M. (2022). *Perekonomian Indonesia*. CV Jejak (Jejak Publisher). Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=yJ2mEAAAQBAJ>
- Murgani, R. (2022). Integration of SERVQUAL and QFD in Improving Service Quality of A Logistic Service Provider. *Jakarta*.
- Nugroho, D. (2021). Implementasi Kebijakan Publik: Teori dan Aplikasinya dalam Konteks Indonesia. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Puji, A. W. (2019). *Ekspor dan Impor (Export and Import)*. Semarang: Mutiara Aksara.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putra, H. (2020). *Implementasi Kebijakan Pendidikan di Indonesia*. Surabaya: Penerbit Erlangga.
- Rifan Satya Lazuardi S. ST, M. M. T. (2024). *Panduan Lengkap Ujian Ahli Kepabeanan (PPJK)*. Bening Media Publishing. Diambil dari <https://books.google.co.id/books?id=oOwLEQAAQBAJ>
- Riski, D. M., & Saidatuningtyas, I. (2018). Analisis Faktor Penyebab Reject Dokumen Impor (PIB) di PT. Iron Bird Logistic Cabang Surabaya dengan Menggunakan Metode Six Sigma DMAIC. *Jurnal Logistik Bisnis*. Diambil dari <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/logistik/article/view/408>
- Satori, D., & Komariah, A. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Setiawan, M. W. (2020). *Penanganan Impor (Geomembrane) Secara FCL Oleh PT Link Pasipik Indonusa Cabang Surabaya*. Surabaya.
- Siregar, M., & Nasution, L. (2023). *Strategi Implementasi Kebijakan: Pendekatan Praktis*. Medan: Universitas Sumatera Utara Press.
- Sugiyah, S., & Nurhidayati, N. (2019). Prosedur Pengadaan Barang Impor Produk sepatu Di PT Sinar Pratama Agung Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*. Diambil dari <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/248>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D [Methods of Quantitative, Qualitative, and R&D Research]* (1 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Badung: Alfabeta.
- Wahyudi, A. (2022). *Implementasi Manajemen Strategis dalam Organisasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wicaksono, A., & Santosa, P. I. (2017). Evaluasi Penanganan Barang Impor dan Dampaknya terhadap Efisiensi Operasional di Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Logistik*, 10(2), 85-96.