

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
**ANALISIS FAKTOR YANG MENGHAMBAT PROSES
CUSTOM CLEARANCE DALAM KEGIATAN EKSPOR DI
GUDANG KONSOLIDASI PADA PT. XYZ**



Intelligentia - Dignitas

SEVIA DWI ASTUTI

1511521004

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Faktor Yang Menghambat Proses *Custom Clearance*
Dalam Kegiatan Ekspor Di Gudang Konsolidasi Pada PT. XYZ
Penyusun : Sevia Dwi Astuti
NIM 1511521004
Tanggal Ujian : 16 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Kencana Verawati, S.S.T, M.M.Tr.
NIP. 199102252019032011

Pembimbing II,



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SERJANA TERAPAN

Judul : Analisis Faktor Yang Menghambat Proses *Custom Clearance*
Dalam Kegiatan Ekspor Di Gudang Konsolidasi Pada PT. XYZ
Penyusun : Sevia Dwi Astuti
NIM 1511521004
Tanggal Ujian : 16 Juli 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Kencana Verawati, S.S.T, M.M.Tr.
NIP. 199102252019032011

Pembimbing II,



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

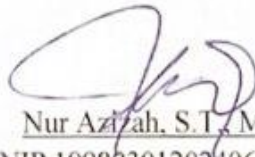
Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

Anggota Penguji II,



Ir. Tri Mulyono, M.T.
NIP. 196907011998021001



Nur Azizah, S.T., M.T.
NIP.199803012024062002



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Juli 2025

Yang membuat



Sevia Dwi Astuti

No. Reg. 1511521004



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sevia Dwi Astuti
NIM : 1511521004
Fakultas/Prodi : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : Jl.Kemondoran Rt.007/Rw.022, Pekayon Jaya, Bekasi Selatan, Kota Bekasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**“ANALISIS FAKTOR YANG MENGHAMBAT PROSES CUSTOM CLEARANCE
DALAM KEGIATAN EKSPOR DI GUDANG KONSOLIDASI PADA PT.XYZ”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2025

Penulis

(Sevia Dwi Astuti)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan limpahnya saya dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini dengan baik. Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Maritim Logistik. Penelitian Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat wajib yang harus dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim sebagai upaya pengembangan diri dan melatih diri mempraktikkan menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan.

Dalam melakukan penyusunan Penelitian Skripsi ini tidak dapat praktikan selesaikan dengan baik tanda adanya dukungan, saran dan bimbingan kepada Peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini praktikan ingin mengucapkan banyak terima kasih, kepada:

1. Panutanku, Bapak Sriyono, Meskipun beliau bukan seorang yang menyandang gelar sarjana, namun cinta, didikan, semangat, motivasi, serta tenaga yang beliau curahkan tak pernah surut. Beliauah sosok yang dengan ketulusan hati mendampingi setiap langkah penulis hingga mampu menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan umur yang panjang kepada beliau sebagai balasan atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang tak ternilai.
2. Kepada pintu surgaku, Ibu Sri Suwarti, terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang tak pernah putus diberikan sepanjang perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi alasan penulis tetap bertahan, bahkan saat hati dilanda keputusasaan. Setiap doa yang Ibu panjatkan, setiap tetes pengorbanan yang Ibu lakukan, adalah cahaya yang menuntun langkah penulis dalam gelap. Maafkan jika perjalanan ini terasa begitu panjang, melelahkan, dan penuh dengan air mata. Terima kasih atas nasihat yang tak pernah lelah disampaikan, atas kesabaran dan kelapangan hati Ibu dalam menghadapi keras kepalanya penulis. Ibu adalah kekuatan terbesar dan pengingat paling tulus dalam hidup ini. Terima kasih telah menjadi tempat pulang paling hangat bagi

penulis. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan dan umur panjang untuk Ibu, agar tetap dapat mendampingi setiap langkah penulis ke depan.

3. Kepada kakak perempuan tercinta Penti Widiastuti, A.Md,Keb yang telah menjadi sosok luar biasa dalam perjalanan hidup ini. Dalam setiap langkah yang penulis tempuh, ada dukungan tulus darimu baik secara material maupun non-material yang menjadi penguat saat semangat mulai rapuh. Meski tidak jarang perbedaan pendapat membuat kita berselisih, kasih sayangmu tak pernah surut. Di balik setiap pertengkaran kecil, selalu ada cinta besar yang tak tergantikan. Penulis sangat bersyukur dan bangga memiliki saudara sepertimu, tempat bersandar dalam lelah, dan sahabat setia dalam diam. Terima kasih atas segalanya. Semoga segala kebaikan dan ketulusan hatimu dibalas berlipat oleh Allah SWT dengan limpahan keberkahan dalam hidupmu.
4. Ibu Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dalam terlaksananya penelitian ini dan membimbing peneliti dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Vivian Karim Ladesi, ST., MT. selaku ketua program studi sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungannya selama proses penulisan Penelitian Skripsi.
6. Teman-teman Penulis yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik ini. Terima kasih atas segala kebersamaan, tawa, semangat, serta dukungan yang tak pernah putus, baik di saat senang maupun susah. Kehadiran kalian bukan hanya sebagai teman belajar, tetapi juga sebagai saudara seperjuangan yang membuat setiap langkah terasa lebih ringan dan bermakna. Semoga kita semua diberikan kesuksesan dalam setiap jalan yang kita tempuh, dan tali persahabatan ini senantiasa terjaga meski waktu terus berjalan.
7. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Muhammad Raihan Akbar Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan

keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

8. *Last but not least*, terima kasih saya ucapkan kepada diri sendiri yang telah berjuang dengan sungguh-sungguh hingga titik ini, mampu bertahan dan mengendalikan diri di tengah berbagai tekanan, serta tidak pernah memilih untuk menyerah meskipun prosesnya begitu sulit. Ini adalah pencapaian yang layak dibanggakan. *I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan membawa dampak positif bagi para praktisi maupun pembaca secara umum.

Jakarta, 14 Juli 2025



Sevia Dwi Astuti

NIM.1511521004

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat proses *custom clearance* dalam kegiatan ekspor di gudang konsolidasi pada PT. XYZ. Proses *custom clearance* merupakan tahap krusial dalam kegiatan ekspor karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran arus barang dan efisiensi logistik. Meskipun sistem digital seperti CEISA 4.0 telah diimplementasikan, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik wawancara tertutup kepada tujuh responden dari pihak internal dan eksternal perusahaan. Instrumen penelitian disusun berdasarkan enam kategori utama: waktu, biaya, teknologi, sumber daya manusia (SDM), regulasi, dan koordinasi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan menghambat proses *custom clearance* adalah koordinasi (91%), diikuti oleh teknologi (85%) dan SDM (80%). Hambatan yang paling sering muncul antara lain kurangnya sinkronisasi antar divisi, gangguan sistem CEISA, serta keterbatasan kompetensi staf operasional. Sementara itu, faktor regulasi, waktu, dan biaya menunjukkan pengaruh yang lebih rendah. Visualisasi melalui diagram *Fishbone* memperkuat bahwa hambatan-hambatan tersebut saling berkaitan dan membutuhkan solusi yang terintegrasi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan bagi PT. XYZ dalam meningkatkan efektivitas proses *custom clearance* ekspor di gudang konsolidasi.

Kata kunci: *custom clearance*, ekspor, gudang konsolidasi, koordinasi, teknologi, CEISA

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that hinder the customs clearance process in export activities at the consolidation warehouse of PT. XYZ. The customs clearance process is a crucial stage in export operations as it directly affects the flow of goods and logistical efficiency. Although digital systems such as CEISA 4.0 have been implemented, their application still faces various technical and administrative challenges. This research employs a descriptive quantitative approach using closed interviews with seven respondents from both internal and external parties of the company. The research instrument was developed based on six main categories: time, cost, technology, human resources (HR), regulations, and coordination. The data analysis reveals that the most dominant factor hindering the customs clearance process is coordination (91%), followed by technology (85%) and human resources (80%). The most frequent obstacles include a lack of synchronization between divisions, system disruptions with CEISA, and limited staff competence. Meanwhile, regulatory, time, and cost factors show a lower impact. A visual Fishbone diagram further illustrates that these obstacles are interrelated and require integrated solutions. The findings are expected to serve as a basis for PT. XYZ to evaluate and improve the effectiveness of the export customs clearance process in the consolidation warehouse.

Keywords: *customs clearance, export, consolidation warehouse, coordination, technology, CEISA*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Pembatasan Masalah	2
1.4 Perumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kerangka Teoritik	5
2.1.1 Analisis.....	5
2.1.2 Faktor-Faktor yang Menghambat Proses <i>Custom clearance</i>	5
2.1.3 <i>Custom clearance</i>	7
2.1.4 Ekspor	8
2.1.5 Gudang Konsolidasi.....	10
2.2 Penelitian yang Relevan.....	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	18
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel.....	19

3.3.3 Instrumen Penelitian.....	20
3.4 Rancangan Penelitian.....	25
3.5 Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	27
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	28
3.6.2 Diagram <i>Fishbone</i>	29
3.7 Validitas Instrumen dan Data.....	31
3.7.1 Validitas Instrumen	31
3.7.2 Validitas Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Validitas Instrumen	33
4.1.2 Uji Kualitas Data.....	33
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif	37
4.1.4 Analisis Visual <i>Fishbone</i>	44
4.2 Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	57

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Relevan.....	11
Tabel 3. 1 Populasi PT. XYZ	19
Tabel 3. 2. Responden kelompok 1 (Pihak Internal).....	20
Tabel 3. 3. Responden kelompok 2 (Pihak Eksternal)	20
Tabel 3. 4. Kriteria Pembobotan Jawaban	21
Tabel 3. 5. Instrumen Wawancara.....	21
Tabel 4. 1. Hasil Uji Normalitas	33
Tabel 4. 2. Hasil Uji Homogenitas.....	36
Tabel 4. 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 4. 4. Rekapitulasi Total Skor dan Rata-Rata Persentase Setiap Faktor Penghambat <i>Custom clearance</i>	38
Tabel 4. 5. Rata-Rata Faktor Waktu.....	40
Tabel 4. 6. Rata-Rata Biaya	41
Tabel 4. 7Rata - Rata Faktor Teknologi.....	42
Tabel 4. 8. Rata - Rata Faktor SDM.....	42
Tabel 4. 9. Rata - Rata Faktor Regulasi	43
Tabel 4. 10. Rata - Rata Faktor Koordinasi	44

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Diagram Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3. 1. Rancangan Penelitian	26
Gambar 3. 2. Diagram <i>Fishbone</i> sementara.....	31
Gambar 4. 1. Diagram <i>Fishbone</i>	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Responden.....	57
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Validitas Instrumen	58
Lampiran 3 Dokumentasi.....	59
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1	60
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2	61
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	62

