

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perdagangan internasional merupakan salah satu pilar utama dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Dalam kegiatan ekspor, proses *custom clearance* atau kepabeanan memegang peranan penting dalam menjamin kelancaran pengeluaran barang dari kawasan pabean ke negara tujuan. Efisiensi proses ini berdampak langsung terhadap waktu pengiriman, biaya logistik, dan daya saing produk ekspor Indonesia. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah mengembangkan sistem digital seperti CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*) guna mempercepat proses kepabeanan serta mengintegrasikan seluruh pelaku logistik dalam satu ekosistem digital yang efisien (Wibowo, S. A., & Irshadi, 2024).

Standar proses *custom clearance* dilakukan secara cepat, transparan, dan terintegrasi dengan sistem logistik nasional (Sarumaha et al., 2022). Proses ini harus melibatkan kolaborasi antar instansi seperti Bea Cukai, pelabuhan, dan eksportir dalam satu sistem terpusat, seperti Indonesia *National Single Window* (INSW) yang telah diadopsi di berbagai pelabuhan utama di Indonesia (Mahadika et al., 2017). Gudang konsolidasi yang berfungsi menyatukan barang dari beberapa eksportir ke dalam satu container, proses *clearance* idealnya dilakukan secara sistematis dan efisien dengan dukungan teknologi informasi dan sumber daya manusia yang profesional (Faiza, 2021).

Namun demikian, kondisi faktual menunjukkan bahwa pelaksanaan *custom clearance* di gudang konsolidasi PT. XYZ masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa hambatan yang sering terjadi meliputi hambatan seperti ketidaksesuaian dokumen ekspor, serta gangguan teknis pada sistem CEISA 4.0 yang menghambat akses dan kelancaran proses.

Perbedaan antara standar yang ditetapkan dan fakta tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam implementasi proses *custom clearance* di lapangan. Meskipun sistem digital telah diterapkan, dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan administratif dan teknis yang memperlambat proses ekspor (Wibowo, S. A., & Irshadi, 2024).

Keterlambatan pengurusan dokumen, ketidaksesuaian data, dan kurangnya komunikasi antar-stakeholder merupakan masalah-masalah yang belum sepenuhnya diatasi oleh sistem yang ada saat ini (Antika, C., & Febrianto, 2023). Keterlambatan administrasi menunjukkan lemahnya sistem tata kelola dokumen yang akan berdampak pada waktu, biaya, dan kepuasan pengguna layanan. (Serdamayanti,2009)

Melihat kesenjangan tersebut, penting untuk dilakukan penelitian guna menganalisis secara mendalam faktor-faktor penghambat dalam proses *custom clearance*, khususnya di gudang konsolidasi PT. XYZ. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan terukur faktor-faktor yang menghambat proses *custom clearance* dalam kegiatan ekspor di gudang konsolidasi pada PT. XYZ.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang, dilakukan identifikasi masalah terkait faktor yang menghambat proses *custom clearance* dalam kegiatan ekspor di PT. XYZ. Hasil identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Proses *custom clearance* PT. XYZ mengalami hambatan seperti ketidaksesuaian dokumen ekspor yang mengganggu kelancaran proses *custom clearance*.
2. Sistem CEISA 4.0 yang mengalami gangguan teknis atau tidak dapat diakses secara optimal, sehingga menghambat proses *custom clearance*.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup pembahasan agar lebih fokus dan terarah, maka dalam penelitian ini ditetapkan beberapa batasan masalah. Batasan ini bertujuan agar penelitian tidak melebar ke luar topik utama dan tetap sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada proses *custom clearance* untuk kegiatan ekspor, tidak termasuk kegiatan impor.

2. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, melalui wawancara tertutup terhadap empat bagian utama yang terlibat langsung dalam proses ekspor, yaitu Kepala Gudang, Divisi *Custom clearance*, dan *Account Officer*, serta tiga responden dari pengguna jasa.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada kegiatan ekspor selama periode tahun 2024.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka ditetapkan beberapa pokok permasalahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Perumusan masalah ini dimaksudkan untuk memberikan kejelasan arah serta batasan yang tegas terhadap lingkup penelitian yang dilakukan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Faktor apa yang paling dominan menghambat proses *custom clearance* dalam kegiatan ekspor di gudang konsolidasi pada PT. XYZ?

1.5 Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan permasalahan yang akan diteliti, maka diperlukan penetapan tujuan penelitian agar arah dan hasil yang ingin dicapai menjadi lebih jelas dan terarah. Tujuan ini menjadi pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam menghambat proses *custom clearance* dalam kegiatan ekspor di gudang konsolidasi pada PT. XYZ.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa kegunaan teoritis serta praktisi. Pada bagian ini peneliti menulis beberapa manfaat yang diketahui. Berikut beberapa kegunaan penelitian:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen logistik, kepabeanan, dan manajemen operasional ekspor. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang berkaitan dengan proses *custom clearance*, serta hambatan dalam kegiatan ekspor. Selain itu, penelitian

ini dapat memperkaya literatur terkait penerapan strategi peningkatan efisiensi di sektor logistik dan perdagangan internasional.

2. Manfaat Praktisi:

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata bagi PT. XYZ mengenai berbagai faktor yang menghambat kelancaran proses *custom clearance* dalam kegiatan ekspor di gudang konsolidasi. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi internal untuk mengidentifikasi titik-titik lemah dalam alur kerja, sistem dokumentasi, dan koordinasi antar bagian seperti Kepala Gudang, divisi *Custom clearance*, dan *Account Officer*.

