

**PENGARUH PROSES *CUSTOMS CLEARANCE* IMPOR
TERHADAP KELANCARAN *DELIVERY* MUATAN PADA
PT FORTIS GLOBAL LOGISTIK**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Oleh:

ILHAM WIYATA DEWANDANA

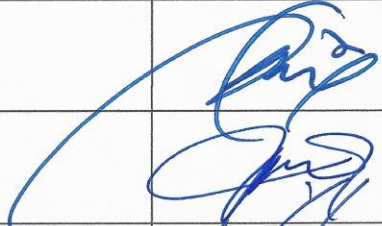
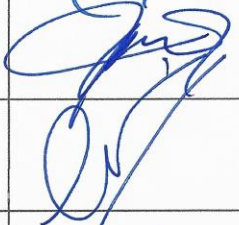
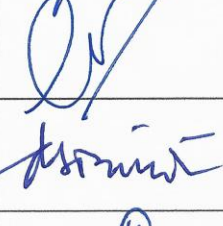
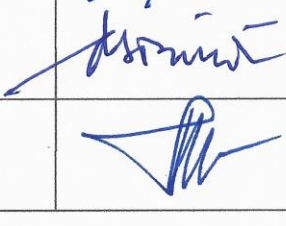
1523422062

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
TAHUN 2026**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
BENTUK : SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Ilham Wiyata Dewandana
NIM : 1523422062
Program Studi/Fakultas : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim/Teknik
Judul Penelitian : Pengaruh Proses *Customs Clearance* Impor Terhadap
Kelancaran *Delivery* Muata Pada PT. Fortis Global Logistik

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan **Lulus** /*Tidak Lulus*)*
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 07 Juli 2026
Tim Penguji,

Ketua Penguji	Ir. Tri Mulyono, M.T. NIDN. 0001076904	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 1)	Nur Azisah, S.T., M.T. NUPTK. 7633776677230142	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 2)	Ferty Lanisa Putri, S.P.W.K., M.T. NUPTK. 5937774675230362	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	Drs.Dadang Suyadi Suryasumirat, M.Si. NIDN. 0017076106	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. NIDN. 0027108001	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
NIDN. 0029027204

Koordinator Program Studi
Manajemen Pelabuhan dan Logistik
Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIDN. 0027108001

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK: SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Ilham Wiyata Dewandana
NIM : 1523422062
Judul Penelitian : Pengaruh Proses *Customs Clearance* Impor Terhadap
Kelancaran *Delivery* Muata Pada PT. Fortis Global Logistik

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta,

Pembimbing 1,



Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.Si.
NIDN. 0017076106

Pembimbing 2,



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIDN. 0027108001

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 kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 07 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Ilham Wiyat Dewandana

NIM. 1523422062



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

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 : Ilham Wiyata Dewandana

NIM : 1523422062

Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Alamat email : Ilhamwiyatad@gmail.com

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

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

yang berjudul :

PENGARUH PROSES *CUSTOMS CLEARANCE* IMPOR TERHADAP KELANCARAN *DELIVERY*
MUATAN PADA PT FORTIS GLOBAL LOGISTIK

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 21 Juli 2026

Penulis,

(Ilham Wiyata Dewandana)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Proses *Customs Clearance* Impor Terhadap Kelancaran *Delivery* Muatan Pada PT. Fortis Global Logistik”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Steven, Ibu Pascal, Bapak Imam, Bang Rizal, Bang Pidwie, Pak Heru dan seluruh keluarga besar PT Fortis Global Logistik yang senantiasa menjadi sumber semangat, memberikan doa, dukungan, dan motivasi selama proses pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
2. Drs.Dadang Suyadi Suryasumirat, M.S. dan Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan dedikasi telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta dukungan moril dan akademis kepada penulis sepanjang proses penyusunan skripsi ini, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan penelitian, hingga penyelesaian laporan akhir.
3. Seluruh Dosen D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim dan Staff Akademik Universitas Negeri Jakarta yang telah berperan secara langsung dalam kelancaran skripsi penulis.
4. Kepada Ibu Sri Wahyuni, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian, dukungan, serta motivasi tanpa henti kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, kepercayaan, dan semangat yang telah diberikan. Setiap

doa dan dukungan Ibu menjadi kekuatan utama bagi penulis untuk terus berusaha, bertahan, dan menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.

5. Seluruh teman-teman angkatan 2022 Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.
6. Kepada pacar saya, Katheelin Quina. Terima kasih banyak sudah mau menemani saya sejak penyusunan laporan magang sampai proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Katheelin juga dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik dan lancar. Semoga kita tetap bersama sampai kapan? Tidak tahu sampai kapan, sampai batas waktu yang tidak ditentukan oleh penulis dan pacarnya. Intinya, terima kasih karena sudah mau menjalani semua proses ini bersama-sama sampai akhir.
7. Kepada teman-teman Gardu. Terima kasih atas segala dukungan, canda tawa, kebersamaan, dan kehadiran yang selalu menguatkan di setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih karena telah menjadi tempat untuk berbagi cerita, keluh kesah, kebahagiaan, dan berbagai pengalaman selama masa perkuliahan. Semangat, perhatian, dan keyakinan yang kalian berikan menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan seluruh proses ini hingga akhir. Semoga kebersamaan dan persahabatan yang telah terjalin dapat terus terjaga, meskipun nantinya kita memiliki kesibukan dan jalan masing-masing.
8. Terakhir, Penulis juga berterimakasih untuk Diri sendiri, “Ilham Wiyata Dewandana” atas semangat dan usaha yang terus penulis lakukan untuk belajar dan berkembang selama menjalani program studi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungannya dalam penyusunan maupun penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi Sarjana Terapan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi, penyajian, maupun analisis yang disampaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila

terdapat kekurangan, ketidaktepatan, atau kesalahan dalam penyusunan maupun penulisan skripsi ini. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 23 Juli 2026


Ilham Wiyata Dewandana
1523422062



Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh proses *customs clearance* impor terhadap kelancaran *delivery* muatan pada PT Fortis Global Logistik setelah kendala logistik *port-to-customer* dikendalikan. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih adanya penyelesaian proses *customs clearance* dan *delivery* muatan yang melebihi target *Service Level Agreement* maksimal dua hari kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 35 responden yang terdiri atas 15 karyawan operasional PT Fortis Global Logistik, 5 perwakilan petugas Bea Cukai, dan 15 *consignee* atau pemilik barang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Versi 27 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, regresi linear berganda, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel serta residual model memenuhi asumsi normalitas. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 28,015 + 0,598X_1 - 0,148X_2$. Proses *customs clearance* impor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelancaran *delivery* muatan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,598, nilai t hitung sebesar 5,086, dan signifikansi kurang dari 0,001. Kendala logistik *port-to-customer* berpengaruh negatif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar -0,148, nilai t hitung sebesar -2,363, dan signifikansi sebesar 0,024. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,469 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 46,9% variasi kelancaran *delivery* muatan, sedangkan 53,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, peningkatan kualitas dokumen, akurasi data, koordinasi, dan ketepatan penyelesaian *customs clearance* dapat meningkatkan kelancaran *delivery* muatan, sedangkan peningkatan kendala logistik dapat menurunkan kelancaran pengiriman.

Kata kunci: *customs clearance* impor, kelancaran *delivery* muatan, kendala logistik *port-to-customer*, *freight forwarding*, regresi linear berganda.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the import customs clearance process on cargo delivery performance at PT Fortis Global Logistik after controlling for port-to-customer logistics constraints. The study was motivated by the fact that several customs clearance and cargo delivery processes still exceeded the company's maximum two-working-day Service Level Agreement target. This research employed a quantitative approach with a causal associative design. The sample consisted of 35 respondents, comprising 15 operational employees of PT Fortis Global Logistik, 5 customs officers, and 15 consignees or cargo owners. A saturated sampling technique was applied. Data were collected through questionnaires and documentation and were analyzed using IBM SPSS Version 27 through validity testing, reliability testing, normality testing, multiple linear regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination. The results showed that all research instruments were valid and reliable, while the regression residuals satisfied the normality assumption. The regression equation obtained was $Y = 28.015 + 0.598X_1 - 0.148X_2$. The import customs clearance process had a positive and significant effect on cargo delivery performance, with a regression coefficient of 0.598, a t-value of 5.086, and a significance value of less than 0.001. Port-to-customer logistics constraints had a negative and significant effect, with a regression coefficient of -0.148 , a t-value of -2.363 , and a significance value of 0.024. The Adjusted R Square value of 0.469 indicates that the research model explained 46.9% of the variation in cargo delivery performance, while the remaining 53.1% was influenced by other factors outside the model. Therefore, improvements in document quality, data accuracy, coordination, and the timeliness of customs clearance completion can enhance cargo delivery performance, whereas increasing logistics constraints can reduce delivery efficiency.

Keywords: *import customs clearance, cargo delivery performance, port-to-customer logistics constraints, freight forwarding, multiple linear regression.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 <i>Logistics Service Quality</i>	8
2.1.2 <i>Customs Clearance Impor</i>	9
2.1.3 <i>Kelancaran Delivery Muatan</i>	10

2.1.4 Hubungan Proses <i>Customs Clearance</i> Impor dengan Kelancaran <i>Delivery</i> Muatan.....	10
2.1.5 Kualitas Dokumen dan Data Kepabeanan.....	11
2.1.6 Koordinasi Proses <i>Clearance</i>	11
2.1.7 Ketepatan Penyelesaian Proses <i>Clearance</i>	12
2.1.8 Ketepatan Waktu <i>Delivery</i>	12
2.1.9 Kesesuaian dan Keandalan Proses <i>Delivery</i>	12
2.1.10 Kepadatan Pelabuhan (<i>Port Congestion</i>).....	13
2.1.11 Kondisi kontainer & kinerja pelayaran (status on vessel/delay release D/O).....	13
2.1.12 Hambatan akses dan transportasi darat.....	14
2.1.13 Kesiapan penerimaan di sisi <i>consignee</i>	15
2.2 Indikator Variabel Penelitian.....	15
2.2.1 Indikator Variabel X: Proses <i>Customs Clearance</i> Impor.....	15
2.2.2 Indikator Variabel X2: Kendala Logistik <i>Port-to-Customer</i>	16
2.2.3 Indikator Variabel Y: Kelancaran <i>Delivery</i> Muatan.....	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
2.5 Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	28
3.2.3 Instrumen Penelitian.....	30
3.2.4 Sumber Data Penelitian.....	38
3.3 Metode Penelitian.....	39
3.4 Rancangan Penelitian.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1 Studi Literatur.....	41
3.5.2 Kuesioner.....	41

3.5.3 Dokumentasi.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.6.3 Uji Normalitas	44
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.6.5 Uji t.....	47
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Uji Validitas.....	51
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.1.3 Uji Normalitas	54
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.1.5 Uji t.....	59
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Pengaruh Proses <i>Customs Clearance</i> Impor terhadap Kelancaran <i>Delivery</i> Muatan.....	62
4.2.2 Pengaruh Kendala Logistik <i>Port-to-Customer</i> terhadap Kelancaran <i>Delivery</i> Muatan.....	63
4.2.3 Kemampuan Model Menjelaskan Kelancaran <i>Delivery</i> Muatan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Shipment Sea Impor, Customs Clearance dan Delivery Muatan	4
Tabel 2. 1 Indikator Variabel Penelitian	17
Tabel 2. 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Responden Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Skala Likert	31
Tabel 3. 3 Variabel X1	32
Tabel 3. 4 Variabel X2	36
Tabel 3. 5 Instrumen Variabel Kelancaran Delivery Muatan (Y).....	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas X1, X2 dan Y	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Normal P-P Plot.....	55



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4. 1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	55
Gambar 4. 2 Normal Q-Q Plot Variabel Proses Customs Clearance Impor (X1).....	56
Gambar 4. 3 Normal Q-Q Plot Variabel Kendala Logistik Port-to-Customer (X2)	57
Gambar 4. 4 Normal Q-Q Plot Variabel Kelancaran Delivery Muatan (Y)	57



Intelligentia - Dignitas

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Melalui Google Form	71
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	73
Lampiran 3 Hasil Uji Reabilitas	76
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas	76
Lampiran 5 Hasil Analisis Linear Berganda.....	77
Lampiran 6 Hasil Uji t.....	77
Lampiran 7 Hasil Koefisien Determinasi	78



Intelligentia - Dignitas