

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perdagangan internasional, kelancaran arus barang sangat dipengaruhi oleh kemampuan pelaku logistik dalam mengelola dokumen, waktu, koordinasi, dan ketepatan layanan. Kualitas layanan logistik terus berkembang sebagai faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Dalam kerangka *Logistics Service Quality*, dimensi seperti information quality, order fulfillment quality, dan timeliness quality menjadi unsur yang sering dipakai untuk menilai mutu layanan logistik (Arabelen & Kaya, 2021). Oleh karena itu, perusahaan freight forwarding harus mampu mengintegrasikan kegiatan administrasi, kepabeanan, transportasi, dan distribusi agar muatan dapat diserahkan kepada pelanggan sesuai waktu yang telah disepakati.

Pada kegiatan impor, salah satu tahapan yang sangat menentukan kelancaran arus barang adalah proses *Customs Clearance* (Sarumaha et al., 2022). *Customs Clearance* pada barang lintas batas pada dasarnya mencakup *declaration*, *inspection*, *revenue collection*, dan *release procedures* di titik kedatangan (Blegen, 2020). Dengan demikian, *Customs Clearance* merupakan tahapan operasional yang menentukan kapan barang dapat keluar dari kawasan pabean dan dilanjutkan ke proses *Delivery*.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas dokumen dan kecepatan penyelesaian tahapan kepabeanan berpengaruh pada efisiensi proses impor. (Setianti et al., 2025) menemukan bahwa kesalahan dokumen impor yang memunculkan *Notice of Document Rejection* berdampak pada efisiensi biaya operasional dalam proses *Customs Clearance*. (Nursyamsu et al., 2023) *Pre-clearance* dan *post-clearance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *dwelling*

time. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik proses *Customs Clearance* dilaksanakan, semakin besar peluang arus barang bergerak lebih cepat.

Namun, pada praktiknya, kelancaran *Delivery* muatan tidak hanya bergantung pada kecepatan administrasi kepabeanan semata. Catatan internal di PT Fortis Global Logistik menyebut bahwa kendala pengiriman relatif lebih banyak berasal dari faktor eksternal operasional di lapangan. Faktor eksternal inilah yang dikategorikan sebagai Kendala Logistik *Port-to-Customer*, yang merepresentasikan berbagai hambatan di luar kendali manajemen PT Fortis Global Logistik yang dapat mengintervensi ketepatan waktu distribusi fisik muatan impor dari pelabuhan menuju gudang *consignee*.

Sebagaimana disoroti oleh (Mulyono & Hadi, 2024), intensitas kepadatan penumpukan kontainer dan antrean armada di area terminal pelabuhan (*port congestion*) menjadi salah satu faktor yang sangat menghambat proses pengeluaran kontainer impor. Selain itu, (Mulyono, 2024) juga menegaskan bahwa hambatan akses berupa kemacetan lalu lintas di area perimeter pelabuhan dan rute distribusi dapat secara signifikan memperpanjang siklus *trucking port-to-door*. Akibat hambatan operasional lapangan ini, sering kali ditemui situasi di mana Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) sudah terbit, namun barang urung dikirim akibat kepadatan pelabuhan, kemacetan, status kontainer yang masih di atas kapal (*on vessel*), hingga kondisi gudang penerima yang sedang penuh (Mulyono, 2026).

Fenomena hambatan operasional tersebut dapat dilihat pada data operasional PT Fortis Global Logistik periode Oktober sampai Desember 2025. Dari total 87 *shipment sea import*, tercatat masih terdapat 20 *shipment* yang proses *Delivery*-nya memakan waktu lebih dari 2 hari. Hal ini membuktikan bahwa kelancaran administrasi (*Customs Clearance*) belum tentu menjamin pengiriman barang secara cepat dan tepat waktu apabila terhalang oleh kendala rute fisik dari pelabuhan hingga ke lokasi pelanggan.

Meskipun demikian, sebagian penelitian terdahulu masih lebih banyak menyoroti *Customs Clearance* dari sisi biaya, *dwelling time*, atau *border clearance* secara umum. Penelitian yang secara khusus menguji pengaruh proses *Customs Clearance*

impor terhadap kelancaran *Delivery* muatan pada perusahaan freight forwarding masih terbatas. Padahal, pada level perusahaan, kelancaran *Delivery* dipengaruhi oleh kualitas koordinasi internal, akurasi dokumen, dan kecepatan penyelesaian proses *clearance* sebelum barang diserahkan kepada customer.

PT Fortis Global Logistik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik dan *freight forwarding*. Dokumen ruang lingkup kerja divisi operasional perusahaan menunjukkan bahwa fungsi operasional perusahaan meliputi *shipment*, data *accuracy*, dan *monitoring shipment report*. Pada level jabatan, personel CS, PPJK, OPS, dan Messenger terlibat langsung dalam penanganan dokumen pre-alert, akurasi data CEISA PIB/PEB, *release D/O*, *truck booking*, serta pelaporan perkembangan *shipment*. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses *Customs Clearance* impor dan *Delivery* muatan pada perusahaan saling terkait dalam satu rangkaian kerja operasional.

Data internal perusahaan juga menunjukkan bahwa proses *clearance* impor sangat dipengaruhi oleh ketelitian tim dalam memeriksa larangan dan pembatasan barang, ketepatan penyusunan dokumen BL, kecocokan *commercial invoice* dan *packing list*, pemeriksaan COO FTA, kecepatan koordinasi dengan agent luar negeri, akurasi inward manifest, kecepatan pembuatan draft PIB, ketepatan pengurusan surat pabean dan *release Delivery order*, serta kemampuan mengoordinasikan divisi terkait sebelum kapal tiba. Catatan internal lain menyebut bahwa kendala pengiriman di Fortis relatif lebih banyak berasal dari faktor eksternal, seperti *congestion* di Pelabuhan Priok, kontainer yang masih *on vessel* meskipun SPPB sudah terbit, kemacetan arus pelabuhan, serta gudang customer yang penuh. Karena itu, penelitian ini tidak menempatkan *Customs Clearance* sebagai satu-satunya faktor penentu *Delivery*, melainkan sebagai salah satu faktor internal penting yang layak diuji pengaruhnya terhadap kelancaran *Delivery* muatan.

Untuk memberikan gambaran kondisi operasional perusahaan, peneliti mengolah data *shipment sea import* yang tiba (ATA) pada periode Oktober sampai Desember 2025. Pengolahan dilakukan terhadap *shipment* yang ditangani Fortis, dengan jobs

yang bertanda not under Fortis dikecualikan. Hasil pengolahan tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Data *Shipment Sea* Impor, *Customs Clearance* dan *Delivery* Muatan

Bulan	Jumlah <i>Shipment</i>	Rata-rata <i>Customs Clearance</i> (hari)	<i>Shipment</i> > 2 Hari	Rata-rata <i>Delivery</i> (hari)	<i>Shipment</i> > 2 Hari
Oktober	36	1,86	5	1,83	6
November	31	2,37	9	1,93	8
Desember	20	2,00	5	2,55	6
Jumlah/Rata-rata	87	2,07	19	2,03	20

Sumber: Data Operasional PT Fortis Global Logistik.

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah *shipment sea import* yang ditangani PT Fortis Global Logistik pada periode Oktober-Desember 2025 sebanyak 87 *shipment*. Rata-rata waktu *Customs Clearance* pada Oktober sebesar 1,86 hari, meningkat menjadi 2,37 hari pada November, dan berada pada 2,00 hari pada Desember. Sementara itu, rata-rata *Delivery* muatan tercatat 1,83 hari pada Oktober, 1,93 hari pada November, dan meningkat menjadi 2,55 hari pada Desember. Selama periode pengamatan juga terdapat 19 *shipment* dengan waktu *Customs Clearance* lebih dari 2 hari dan 20 *shipment* dengan waktu *Delivery* lebih dari 2 hari.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT Fortis Global Logistik memiliki standar pelayanan atau *Service Level Agreement* (SLA) yang ketat guna menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Salah satu SLA yang diterapkan adalah target waktu maksimal 2 hari kerja untuk PT Fortis Global Logistik menetapkan target operasional maksimal dua hari kerja untuk penyelesaian proses *Customs Clearance* dan maksimal dua hari kerja untuk pelaksanaan *Delivery* muatan. Target SLA dua hari pada masing-masing proses tersebut menjadi indikator kinerja yang penting bagi kelancaran arus logistik perusahaan. Namun, berdasarkan observasi dan data operasional di lapangan, realisasi penyelesaian *Customs Clearance* dan

Delivery ini masih sering mengalami kendala atau keterlambatan (*delay*) sehingga melampaui batas waktu 2 hari yang telah ditetapkan. Kesenjangan (*gap*) antara target SLA operasional perusahaan dengan realita waktu penyelesaian di lapangan inilah yang memunculkan tantangan tersendiri, sehingga perlu dikaji lebih dalam mengenai faktor-faktor dalam proses *Customs Clearance* impor yang menghambat kelancaran *Delivery* muatan.

Data tersebut menunjukkan bahwa proses *Customs Clearance* dan *Delivery* muatan pada perusahaan belum selalu berlangsung stabil pada setiap bulan. Variasi waktu penyelesaian dan adanya *shipment* yang melampaui batas dua hari mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor internal yang dapat dikendalikan perusahaan, khususnya proses *Customs Clearance* impor.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak menempatkan *Customs Clearance* sebagai satu-satunya faktor penentu, melainkan turut memasukkan *Kendala Logistik Port-to-Customer* sebagai variabel operasional guna menganalisis kelancaran *delivery* secara lebih utuh. Berdasarkan urgensi dan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji fenomena tersebut secara komprehensif melalui penelitian yang berjudul: **“PENGARUH PROSES CUSTOMS CLEARANCE IMPOR TERHADAP KELANCARAN DELIVERY MUATAN PADA PT FORTIS GLOBAL LOGISTIK”.**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Proses *Customs Clearance* impor pada PT Fortis Global Logistik menuntut ketelitian dokumen, kecepatan koordinasi, dan akurasi administrasi yang tinggi.
2. Masih terdapat *shipment* yang membutuhkan waktu *Customs Clearance* lebih dari dua hari pada periode Oktober-Desember 2025.
3. Masih terdapat *Delivery* muatan yang membutuhkan waktu lebih dari dua hari pada periode yang sama.
4. Kelancaran *Delivery* muatan diduga dipengaruhi oleh kualitas pelaksanaan proses *Customs Clearance* impor dan faktor eksternal operasional seperti

congestion pelabuhan, kemacetan, kondisi kontainer, serta kesiapan gudang customer.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya membahas kelancaran *Delivery* muatan pada kegiatan operasional *sea* impor.
2. Penelitian ini menggunakan data operasional perusahaan periode Oktober sampai dengan Desember 2025 serta data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada 35 responden yang terdiri atas karyawan operasional PT Fortis Global Logistik, perwakilan Bea Cukai, dan consignee atau pemilik barang.
3. Batas ideal dua hari digunakan sebagai ukuran operasional karena merupakan kesepakatan layanan antara perusahaan dan pemilik barang/customer, bukan standar hukum kepabeanan yang berlaku umum.
4. Kendala Logistik *Port-to-Customer* (X2) digunakan sebagai variabel kontrol dan diuji secara statistik dalam model regresi linear berganda. Variabel tersebut mencakup kepadatan pelabuhan, kondisi kontainer dan kinerja pelayaran, hambatan akses dan transportasi darat, serta kesiapan penerimaan di sisi consignee.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan penelitian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: Apakah Proses *Customs Clearance* Impor (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kelancaran *Delivery* Muatan (Y) pada PT Fortis Global Logistik setelah Kendala Logistik *Port-to-Customer* (X2) dikendalikan, serta seberapa besar kemampuan model penelitian dalam menjelaskan variasi Kelancaran *Delivery* Muatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Proses *Customs Clearance* Impor (X1) terhadap Kelancaran *Delivery* Muatan (Y) pada PT Fortis Global Logistik

setelah Kendala Logistik Port-to-Customer (X2) dikendalikan. Penelitian ini juga bertujuan mengetahui kemampuan model yang terdiri atas X1 dan X2 dalam menjelaskan variasi Kelancaran Delivery Muatan.

1.6 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang logistik, *freight forwarding*, dan kepabeanaan yang berkaitan dengan proses *Customs Clearance* impor serta kelancaran *Delivery* muatan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik sejenis.

2. Kegunaan Praktis

Bagi PT Fortis Global Logistik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam meningkatkan efektivitas proses *Customs Clearance* impor agar *Delivery* muatan dapat berjalan lebih lancar dan tepat waktu. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan kemampuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kondisi nyata di lapangan. Bagi pihak akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah yang berkaitan dengan *Customs Clearance* impor dan kelancaran *Delivery* muatan.

Intelligentia - Dignitas