



**ANALISIS PERAN JASA *FORWARDING* DALAM
MENUNJANG KELANCARAN PROSES IMPOR DI PT
SILKARGO INDONESIA CABANG BELAWAN**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran
di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

SURYA RAHMAN RAMBE

592211318408 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

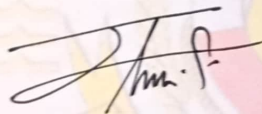
"ANALISIS PERAN JASA *FORWARDING* DALAM MENUNJANG
KELANCARAN PROSES IMPOR DI PT SILKARGO INDONESIA CABANG
BELAWAN"

Disusun Oleh:

Surya Rahman Rambe
NIT. 592211318408

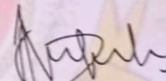
Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang,.....

Dosen Pembimbing I
Materi



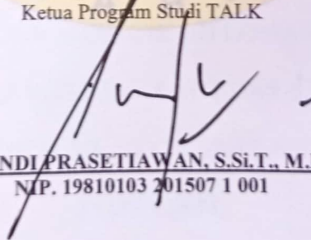
TRI BUDI PRASETYA, S.Si.T., M.M.
NIP. 19801124 200812 1 001

Dosen Pembimbing II
Metodologi & Penulisan



WAHYU PRASETYA ANGGRAHINI, S.Si. M.T
NIP. 19760526 200502 2 001

Mengetahui/ Menyetujui
Ketua Program Studi TALK



Dr. ANDI PRASETIAWAN, S.Si.T., M.M.
NIP. 19810103 201507 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Peran Jasa *Forwarding* dalam Menunjang Kelancaran Proses Impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan” karya,

Nama : Surya Rahman Rambe

NIT : 592211318408 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi D-IV TALK,
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari Kamis tanggal April 2026

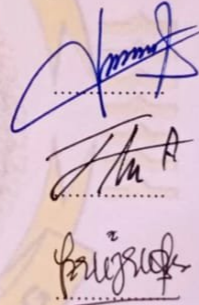
Semarang, 2026

PENGUJI

Penguji I : Jose Beno, S.ST., M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 19750912 200212 1 002

Penguji II : Tri Budi Prasetya, S.SiT., M.M
Pembina (III/d)
NIP. 19800602 200212 2 002

Penguji III : Fitri Zuhriyah, S.Psi., M.Sc.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19840517 200912 2 001



Mengetahui,

Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang



Dr. Ir. Mafrisal, M.T., M.Mar.E., I.P.U.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19730205 199903 1 002

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Surya Rahman Rambe

NIT : 592211318408 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan laut dan Kepelabuhan

Skripsi dengan judul “Analisis Peran Jasa *Forwarding* dalam Menunjang Kelancaran Proses Impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan”

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etika ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang,.....

Yang membuat pernyataan,



Surya Rahman Rambe
NIT. 592211318408 K

Moto Dan Persembahan

Moto:

1. “Aku sudah pernah merasakan semua kepahitan hidup, yang paling pahit adalah berharap kepada manusia”.(Sayyidina Ali Bin Abi Thalib)
2. “Aku belajar berserah bukan karena semua jalan tertutup, tetapi karena kadang yang mustahil justru menjadi cara Allah menunjukkan jalan yang tidak pernah terpikirkan.(QS. Al-Insyirah ayat 5–6).
3. “Kerjakanlah urusan duniamu seakan-akan kamu hidup selamanya. Dan laksanakanlah urusan akhiratmu seakan-akan kamu akan mati besok.” (Muhktar Rambe)



PRAKATA

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada hamba-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam senantiasa kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita menuju jalan yang benar.

Skripsi ini mengambil judul “Analisis peran jasa *forwarding* dalam menunjang kelancaran proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan” yang terselesaikan berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian selama sebelas bulan praktik darat di perusahaan PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan

Dalam usaha menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, bantuan serta petunjuk yang berarti. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir. Mafisat, M.T., M.Mar.E., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
2. Bapak Dr. Andi Prasetiawan, S.Si.T., M.M., selaku Ketua Jurusan Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Bapak Tri Budi Prasetya, S.Si.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing Materi Penulisan Skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Wahyu Prasetya Anggrahini., S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing Metode Penelitian Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Pimpinan beserta pegawai PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian dan praktik di kantor Perusahaan
6. Ayah dan Mamak penulis yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama menjalankan pendidikan di sini.
7. Semua pihak dan rekan-rekan penulis Angkatan LIX khususnya kamar 10 Kompi Denebola dan teman teman kelas KB yang telah memberikan motivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi referensi yang dapat dibaca yang bermanfaat bagi nusa dan bangsa.



Sulya Rahman Rambe
NIT. 592211318408 K

ABSTRAKSI

Rambe, Surya Rahman, 2026, NIT. 592211318408 K, “*Analisis Peran Jasa Forwarding dalam Menunjang Kelancaran Proses Impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan*”, Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Tri Budi Prasetya S.Si.T, M.M, Pembimbing II: Wahyu Prasetya Anggrahini, S.Si., M.T.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran jasa *freight forwarding* dalam menunjang kelancaran proses impor, khususnya pada penanganan kontainer jalur merah di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan. Jalur merah merupakan salah satu sistem pengawasan yang diterapkan oleh Bea Cukai yang mengharuskan dilakukannya pemeriksaan fisik terhadap barang impor guna memastikan kesesuaian antara dokumen dan barang yang diimpor. Dalam praktiknya, penetapan jalur merah seringkali menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kelancaran proses pengeluaran barang dari pelabuhan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan pihak terkait, serta dokumentasi terhadap dokumen-dokumen impor. Analisis data dilakukan menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan keabsahan dan keakuratan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan selama kegiatan praktik dasar di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan, sehingga peneliti dapat mengamati secara langsung proses operasional yang terjadi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan jalur merah pada kasus yang diteliti bukan disebabkan oleh kesalahan atau ketidaksesuaian dokumen impor, melainkan karena adanya mekanisme pemeriksaan acak (*random checking*) yang dilakukan oleh sistem manajemen risiko Bea Cukai. Meskipun dokumen telah lengkap dan sesuai, kontainer tetap harus menjalani pemeriksaan fisik. Dalam kondisi tersebut, jasa *freight forwarding* memiliki peran yang penting, terutama dalam mengoordinasikan seluruh tahapan proses pemeriksaan, mengatur pemindahan kontainer ke lokasi *behandle*, serta menjalin komunikasi yang efektif antara importir, Bea Cukai, dan pihak terkait lainnya. Dengan demikian, keberadaan jasa *freight forwarding* terbukti mampu membantu meminimalkan hambatan dan menjaga kelancaran proses impor meskipun menghadapi kendala jalur merah.

Kata Kunci: *Forwarding*, Impor, Jalur Merah, Bea Cukai

ABSTRACT

Rambe, Surya Rahman, 2025, NIT. 592211318408 K, “Analisis peran jasa forwarding dalam menunjang kelancaran proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan”, *Thesis. Diploma IV Program, Port and Shipping Management Department*, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, *Advisor I: Tri Budi Prasetya S.Si.T, M.M, Advisor II: Wahyu Prasetya Anggrahini, S.Si. M.T.*

This study aims to analyze the role of freight forwarding services in supporting the smooth import process, particularly in handling red lane containers at PT Silkargo Indonesia Belawan Branch. The red lane is a supervision system implemented by Customs which requires a physical inspection of imported goods to ensure conformity between the documents and the actual goods. In practice, the determination of the red lane often becomes one of the factors affecting the smoothness of the cargo release process at the port.

The research method used in this study is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including direct field observation, interviews with related parties, and documentation of import-related documents. Data analysis was conducted using triangulation techniques to ensure the validity and reliability of the data obtained. This research was carried out during the researcher's internship period at PT Silkargo Indonesia Belawan Branch, allowing direct observation of operational activities in the field.

The results of the study indicate that the determination of the red lane in this case was not caused by errors or discrepancies in import documents, but rather due to random checking conducted by the Customs risk management system. Although the documents were complete and in accordance with regulations, the container was still subject to physical inspection. In this situation, freight forwarding services play a crucial role, particularly in coordinating the inspection process, arranging the transfer of containers to the handling area, and maintaining effective communication between importers, Customs authorities, and other related stakeholders. Therefore, the presence of freight forwarding services has proven to be essential in minimizing obstacles and maintaining the smooth flow of the import process despite the challenges posed by the red lane inspection.

Keywords: Forwarding, Import, Red Lane, Customs

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
Moto Dan Persembahan	v
PRAKATA	vi
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Deskripsi Teori.....	8
B. Kerangka Pikir Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Metode Penelitian.....	23
B. Tempat Penelitian.....	24
C. Sampel Sumber Data Penelitian/Informan.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Instrumen Penelitian.....	28
F. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	29
G. Pengujian Keabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	38

A. Gambaran Konteks Penelitian.....	38
B. Deskripsi Data.....	41
C. Temuan.....	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 4. 2 Standar operasional prosedur proses impor barang	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir.....	22
Gambar 4. 1 <i>Office room</i> dan semua <i>staff</i> PT Silkargo Belawan.....	43
Gambar 4. 2 Lokasi PT Silkargo Indonesia Cab Belawan.....	44
Gambar 4. 3 Kerja sama dari pihak PT Silkargo, Bea Cukai, dan Karantina.....	42
Gambar 4. 4 Struktur organisasi di PT Silkargo Indonesia Cab Belawan.....	45
Gambar 4. 5 Alur proses impor pada PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan....	47
Gambar 4. 6 Kegiatan <i>stripping</i> menggunakan <i>multi-axle lowbed trailer</i>	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kantor PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan\.....	73
Lampiran 2 SOP atau alur proses impor barang.....	74
Lampiran 3 Kegiatan operasional impor barang.....	75
Lampiran 4 Dokumen yang terkena jalur merah.....	76
Lampiran 5 Hasil Wawancara 1.....	84
Lampiran 6 Hasil Wawancara 2.....	85
Lampiran 7 Hasil Wawancara 3.....	86
Lampiran 8 Hasil tabel observasi.....	87



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan globalisasi dan meningkatnya arus perdagangan internasional menyebabkan proses impor menjadi salah satu kegiatan penting bagi perusahaan *forwarding* di Indonesia. Kebutuhan akan bahan baku, barang modal, serta produk konsumsi dari luar negeri mendorong intensitas kegiatan impor semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kondisi ini menuntut adanya sistem logistik yang efektif, efisien, dan mampu menjamin ketepatan waktu agar proses distribusi tidak mengalami hambatan. Salah satu pihak yang berperan utama dan dalam mengelola kelancaran arus barang impor adalah perusahaan jasa *forwarding* (Trianglangi & Sasabone, 2023).

Jasa *forwarding* adalah kegiatan yang mengelola seluruh proses administratif dan teknis terkait pengiriman barang, mulai dari penyusunan dokumen, koordinasi dengan perusahaan pelayaran, pengurusan kepabeanan, hingga pengantaran barang sampai ke tangan *consignee* atau gudang penerima (Royzaldi Royzaldi et al., 2024). Dalam pelaksanaannya, layanan ini mengatur administrasi pengiriman, menentukan moda transportasi yang sesuai, serta menjaga kelancaran alur logistik sampai barang diterima oleh penerima. Keberadaan perusahaan *forwarding* memberikan nilai tambah karena importir tidak perlu menangani sendiri berbagai proses yang kompleks dan sarat regulasi. Dengan demikian, efektivitas kerja perusahaan *forwarding* sangat menentukan cepat atau lambat barang dapat dikeluarkan dari pelabuhan.

PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan adalah salah satu perusahaan jasa *forwarding* yang beroperasi di kawasan Pelabuhan Belawan, salah satu pintu masuk barang impor terbesar di wilayah Sumatera. Perusahaan ini memiliki tugas mengelola berbagai proses impor bagi klien, mulai dari persiapan dokumen (*Bill of Lading*, *Invoice*, *Packing List*, dan lain-lain), pengajuan pemberitahuan impor ke sistem kepabeanan, pembayaran bea masuk serta pajak impor, hingga pengurusan proses pengeluaran barang dari pelabuhan. Namun, di lapangan sering dijumpai berbagai kendala yang dapat menghambat kelancaran proses impor. Beberapa permasalahan umum yang sering terjadi antara lain keterlambatan dokumen dari pihak importir atau *shipper*, ketidaksesuaian data dokumen dengan kondisi fisik barang, perubahan regulasi kepabeanan yang mengharuskan penyesuaian prosedur, serta keterbatasan infrastruktur dan padatnya aktivitas di pelabuhan (Su et al., 2025).

Koordinasi antara perusahaan *forwarding* dengan instansi kepabeanan, dan pihak terkait lainnya sering kali menjadi tantangan tersendiri yang dapat memengaruhi efisiensi proses impor (Julian Arya Dwiguna et al., 2024). Kendala-kendala tersebut tidak hanya berdampak pada waktu penyelesaian kegiatan impor, tetapi juga dapat menyebabkan timbulnya biaya tambahan seperti *demurrage*, *storage*, maupun denda keterlambatan lainnya. Hal ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan *forwarding* untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk mengetahui seberapa besar peran jasa *forwarding* dalam menunjang kelancaran

proses impor, faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya, serta bagaimana perusahaan menangani hambatan yang muncul.

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai efektivitas pelaksanaan jasa *forwarding* di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan serta memberikan gambaran mengenai langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam menghadapi tantangan proses impor yang semakin kompleks. Menurut Sudrajat et al., (2024) kerumitan persoalan logistik muncul karena dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti jenis komoditas yang berbeda-beda, karakter wilayah Indonesia yang luas dan memiliki kondisi geografis beragam, serta keterbatasan infrastruktur dan suprastruktur yang tersedia. Tantangan ini semakin besar karena sistem logistik melibatkan berbagai pihak, mulai dari instansi pusat pemerintah daerah, BUMN, hingga perusahaan swasta.

Salah satu elemen penting dalam kelancaran proses tersebut adalah peran *freight forwarder*, yang bertanggung jawab dalam menangani berbagai aspek administrasi, teknis, serta koordinasi yang berkaitan dengan arus barang dari luar negeri hingga akhirnya diterima oleh pihak penerima. *Freight forwarder* berperan sebagai perantara antara pemilik barang dengan berbagai pihak terkait, seperti perusahaan pelayaran, otoritas pelabuhan, bea dan cukai, serta perusahaan transportasi darat. Selain itu, *freight forwarder* juga memiliki tanggung jawab dalam pengurusan dokumen pengapalan, perencanaan moda transportasi yang efisien, serta pengawasan proses bongkar muat agar sesuai

dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya peran tersebut, *Freight forwarder* dapat meminimalkan hambatan operasional, mengurangi risiko keterlambatan, serta memastikan bahwa distribusi barang berjalan secara efektif, aman, dan tepat waktu.

PT Silkargo menangani kegiatan impor melalui Pelabuhan Belawan dengan menjalankan berbagai fungsi operasional yang berkaitan dengan kelancaran arus barang. Perusahaan ini berperan dalam pengurusan dokumen impor, pengaturan moda dan jadwal transportasi, penyelesaian proses kepabeanan hingga pendistribusian barang kepada pihak importir sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, PT Silkargo harus berkoordinasi dengan berbagai pihak, seperti Bea dan Cukai, perusahaan pelayaran, depo kontainer, serta instansi pendukung lainnya. Namun demikian, dalam proses tersebut sering muncul berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran kegiatan impor, antara lain ketidaksesuaian dokumen, perubahan regulasi kepabeanan, lambatnya proses pemeriksaan barang, serta hambatan dalam koordinasi antarpihak terkait. Kendala-kendala tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan distribusi barang dan peningkatan biaya logistik apabila tidak ditangani secara tepat.

Hal ini dapat berdampak pada keterlambatan proses impor dan meningkatnya biaya logistik. Analisis terhadap peran jasa *forwarding* menjadi penting untuk memahami sejauh mana kontribusi tersebut dalam menunjang kelancaran proses impor, serta mengidentifikasi faktor pendukung, hambatan, dan upaya perbaikan yang diperlukan. Penelitian ini diharapkan dapat

memberikan gambaran yang lebih terperinci tentang efektivitas pelayanan *forwarding* di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan. Selain itu, meningkatnya kompleksitas regulasi kepabeanan serta tuntutan efisiensi waktu dan biaya dalam kegiatan impor menuntut perusahaan jasa *forwarding* untuk memiliki kompetensi, ketepatan, dan koordinasi yang baik dengan berbagai pihak terkait. Keterlambatan atau kesalahan dalam penanganan proses impor tidak hanya berdampak pada tertahannya arus barang, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian finansial bagi importir serta menurunkan tingkat kepercayaan terhadap penyedia jasa logistik.

Oleh karena itu, peran jasa *forwarding* menjadi semakin strategis sebagai pihak yang menjembatani kepentingan importir dengan instansi kepabeanan, pelayaran, dan pihak pendukung lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan jasa *forwarding* perlu dikaji secara mendalam agar dapat diketahui sejauh mana kontribusinya dalam menjaga kelancaran proses impor serta bagaimana perusahaan menghadapi dan mengatasi berbagai kendala yang muncul di lapangan, khususnya pada PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu rangkaian bentuk susunan permasalahan yang dijelaskan sebagai pusat atau pokok pembahasan di dalam suatu topik penelitian, adanya fokus penelitian ini memiliki harapan agar penelitian dapat fokus dan tepat, sehingga mampu mengumpulkan data dan

melakukan analisis sesuai dengan tujuan penelitian (Permata Hati Hasibuah et al., 2023). Fokus penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Peran jasa *forwarding* dalam proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan.
2. Prosedur dan mekanisme kerja *forwarding* dalam menangani kegiatan impor.
3. Kendala yang dihadapi jasa *forwarding* dalam proses impor.
4. Upaya yang dilakukan PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan dalam mengatasi kendala tersebut.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan kegiatan jasa *forwarding* pada proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kelancaran proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan?
3. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan jasa *forwarding* pada kegiatan impor, dan bagaimana upaya penanganannya?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan jasa *forwarding* pada proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan.

2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kelancaran proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan
3. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan jasa *forwarding* serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa peningkatan pengetahuan dan pengalaman secara langsung mengenai proses operasional impor mulai dari pengurusan dokumen hingga penanganan kendala seperti jalur merah. Selain itu, penelitian ini juga membantu peneliti dalam mengembangkan kemampuan analisis pemecahan masalah, serta pemahaman terhadap penerapan teori dalam praktik di lapangan. Hasil temuan dalam penelitian ini juga diharapkan mampu menambah referensi ilmiah serta menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji bidang serupa.

2. Manfaat Praktis

Menjadi bahan evaluasi PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan sebagai penyedia jasa *forwarding* pada proses impor yang lebih baik. Hasil penelitian dapat digunakan oleh perusahaan untuk memperbaiki alur kerja, mengurangi risiko keterlambatan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga berguna bagi taruna atau praktisi sebagai referensi dalam memahami penerapan SOP dalam layanan jasa *forwarding*.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Deskripsi teori berfungsi sebagai uraian yang menjelaskan berbagai konsep, prinsip, serta kerangka pemikiran yang diambil dari teori-teori yang relevan dengan topik penelitian (Sudinman et al., 2020). Penjabaran teori ini membantu memperjelas konteks dan latar belakang permasalahan yang sedang diteliti. Dalam prosesnya, peneliti menelusuri beragam sumber seperti buku referensi, artikel jurnal, skripsi terdahulu, maupun pengalaman langsung peneliti sendiri untuk memperkaya informasi, memperkuat argumen, serta memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai teori yang digunakan (Qurotul et al., 2025). Agar pembaca dapat mengikuti alur penelitian dengan lebih mudah, peneliti terlebih dahulu memaparkan berbagai definisi dan istilah yang berkaitan dengan judul penelitian. Oleh karena itu, pada bagian ini disajikan rangkaian teori yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian.

1. Analisis

Analisis merupakan tahap dalam penelitian yang dilakukan setelah seluruh data atau informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah berhasil dihimpun secara menyeluruh (Rijali, 2019). Pada fase ini, ketelitian dalam memilih dan menerapkan metode analisis menjadi faktor yang menentukan akurasi temuan serta kekuatan kesimpulan penelitian. Selain itu, proses analisis yang sistematis membantu peneliti melihat pola,

hubungan, dan makna yang tidak tampak secara langsung dari data mentah, sehingga hasil penelitian menjadi lebih dapat dipertanggungjawabkan (Syaeful Millah et al., 2023). Proses analisis data sering memerlukan perpaduan antara pendekatan induktif dan deduktif, terutama ketika penelitian bersifat eksploratif dan memanfaatkan temuan, teori, serta konsep yang telah ada (Sundar & Ravi, 2025).

Beragamnya teknik analisis yang dapat digunakan membuat peneliti kualitatif diuntut untuk lebih kreatif serta teliti dibandingkan peneliti kuantitatif. Peneliti kualitatif harus mampu memilih data secara selektif dan menyajikan temuan penelitian secara jujur, transparan, dan sesuai konteks lapangan. Selain itu, fleksibilitas pendekatan kualitatif menuntut peneliti untuk terus melakukan refleksi kritis agar interpretasi yang dihasilkan tetap objektif dan tidak terpengaruh oleh bias pribadi. Pendekatan ini juga menuntut kemampuan peneliti dalam merangkai data menjadi narasi yang runtut dan bermakna sehingga hasil penelitian dapat dipahami dengan jelas (Abidin et al., 2023).

2. Peran

Menurut (Pratama & Harun, 2017) peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Artinya, ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimiliki, maka ia sedang menjalankan perannya. Dalam konteks kegiatan logistik internasional, khususnya impor, konsep peran ini dapat dilihat pada aktivitas perusahaan *freight forwarding* sebagai pihak yang memiliki kedudukan strategis dalam

rantai distribusi barang. *Freight forwarding* memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran proses impor, karena bertindak sebagai perantara antara importir dengan berbagai pihak terkait seperti perusahaan pelayaran, bea cukai, dan operator pelabuhan. Peran tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan berbagai fungsi, antara lain pengurusan dokumen impor, koordinasi pengangkutan barang, pengawasan proses *customs clearance*, serta penanganan distribusi barang hingga sampai ke gudang importir.

Dalam menjalankan perannya, *forwarding* tidak hanya berfungsi sebagai penghubung administratif, tetapi juga sebagai *problem solver* ketika terjadi hambatan, seperti keterlambatan dokumen, pemeriksaan jalur merah, atau kendala teknis di pelabuhan. Dengan demikian, keberhasilan *forwarding* dalam menjalankan hak dan kewajibannya secara optimal akan sangat mempengaruhi efisiensi waktu, biaya, dan keamanan barang dalam proses impor. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peran *freight forwarding* merupakan implementasi nyata dari konsep peran sebagai aspek dinamis dari kedudukan, *forwarding* menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara aktif untuk memastikan proses impor berjalan lancar, efektif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Forwarding

Menurut Sidjabat et al. (2024), Secara umum, *freight forwarding* adalah perusahaan yang diberi mandat oleh produsen untuk mengurus pengiriman barang dalam jumlah besar menuju pasar atau pusat distribusi.

Perusahaan ini berperan sebagai penghubung antara pihak pengirim dan berbagai layanan logistik, sehingga proses pengangkutan dapat berlangsung lebih efisien dan terkoordinasi. Selain itu, *freight forwarding* juga memastikan bahwa setiap tahapan pengiriman mulai dari pengemasan, dokumentasi, hingga pemilihan rute dan moda transportasi dapat dilaksanakan sesuai standar agar barang tiba tepat waktu dan dalam kondisi baik. Perusahaan ini bertugas memastikan barang yang diproduksi dapat dialirkan ke pasar dengan cara yang paling efisien dan sesuai kebutuhan rantai pasok. Jasa *forwarding* merupakan salah satu elemen kunci dalam rantai logistik global, khususnya dalam kegiatan ekspor dan impor. Secara umum, *forwarding* dapat dipahami sebagai kegiatan pengurusan, pengaturan, dan pengoordinasian proses pengiriman barang lintas negara yang mencakup pengangkutan, dokumentasi, pergudangan, pengemasan, asuransi, hingga penyelesaian proses kepabeanan. *Forwarder* tidak hanya bertindak sebagai pihak yang mengatur perpindahan barang, tetapi juga sebagai penyedia layanan profesional yang memastikan barang dapat sampai kepada penerima dengan aman, tepat waktu, dan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Menurut (Skiba & Karaś (2022), *forwarding* dipandang sebagai layanan yang bertugas mengatur seluruh proses perpindahan barang dengan menentukan moda, rute, dan metode transportasi yang paling tepat agar barang dapat dikirim secara aman dari pengirim kepada penerima. Layanan ini juga mencakup berbagai aktivitas penting seperti konsolidasi barang,

penyimpanan, penanganan fisik, pengurusan kepabeanan, serta penyediaan layanan pendukung lainnya. Dengan fungsi tersebut, *freight forwarding* berperan sebagai pengelola logistik yang memastikan setiap tahapan distribusi berjalan efisien, terkoordinasi, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Selanjutnya menurut (Sugiono et al. (2023), *freight forwarder* adalah perusahaan yang menyediakan layanan komprehensif dalam mengelola proses pengiriman barang antarnegara, termasuk pengurusan berbagai aspek administrasi seperti penerapan *Incoterms* serta koordinasi dengan pihak *carrier* dan pelanggan.

Dengan cakupan layanan yang luas tersebut, *freight forwarding* mampu membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat daya saing di sektor logistik. Selain itu, keberadaan *freight forwarding* juga meminimalkan risiko kesalahan dokumen, keterlambatan pengiriman, dan biaya tambahan, sehingga rantai pasok dapat berjalan lebih lancar dan terstruktur. Pendapat lain dikemukakan oleh (Fajar et al., 2025), *forwarding* dipahami sebagai layanan logistik terpadu yang meliputi perencanaan pengiriman, perhitungan estimasi biaya, proses pengemasan, penyusunan dokumen pengapalan, pemeriksaan fisik barang, serta penyelesaian berbagai prosedur di pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan.

Layanan yang menyeluruh ini memungkinkan proses distribusi berjalan lebih teratur dan efisien. Selain itu, keberadaan jasa *forwarding* membantu mengurangi potensi hambatan operasional, memastikan kepatuhan terhadap ketentuan kepabeanan, serta memberikan kepastian

waktu dan biaya bagi pemilik barang. Dengan ruang lingkup tersebut, perusahaan *forwarding* pada dasarnya berfungsi sebagai pengelola logistik terintegrasi yang memastikan bahwa proses pengiriman internasional berlangsung lancar. Keberadaan *freight forwarding* sangat membantu pelaku usaha yang tidak memiliki kapasitas untuk menangani pengangkutan, penyimpanan, dokumentasi, serta urusan kepabeanan secara mandiri. Oleh karena itu, *forwarding* menjadi salah satu komponen penting yang mendukung kelancaran arus barang dalam rantai pasok global.



Teori *Logistik dan Supply Chain Management* menjelaskan bahwa kelancaran arus barang sangat dipengaruhi oleh peran pihak-pihak yang terlibat di dalam jaringan distribusi. Salah satu aktor yang memegang peran strategis adalah *Logistics Service Provider (LSP)*, yaitu perusahaan yang menangani fungsi logistik mulai dari pengurusan dokumen, pengaturan transportasi, manajemen pergudangan, hingga koordinasi dengan instansi terkait. Dalam proses impor, *LSP* seperti perusahaan *forwarding* berperan memastikan seluruh tahapan administrasi maupun operasional berjalan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga pergerakan barang dapat berlangsung tanpa hambatan yang berpotensi menunda kedatangan atau mengganggu proses *clearance*. Peran ini mencakup pengawasan kelengkapan dokumen, koordinasi dengan instansi terkait, serta pemantauan arus barang sejak kedatangan hingga pelepasan dari pelabuhan. Dengan manajemen yang tepat, *forwarder* dapat meminimalkan risiko

keterlambatan dan meningkatkan kelancaran proses impor secara keseluruhan (Benbba & Limame, 2024).

Rantai pasok, aliran yang dikelola tidak hanya terbatas pada perpindahan barang fisik, tetapi juga mencakup aliran dokumen dan informasi yang harus bergerak secara sinkron. Dokumen impor harus lengkap dan diproses tepat waktu, sementara informasi mengenai jadwal kapal, status kontainer, dan perkembangan *clearance* harus disampaikan secara akurat kepada seluruh pihak. Ketidaksesuaian antara aliran barang, dokumen, dan informasi sering menjadi pemicu utama terjadinya *bottleneck*, biaya tambahan, dan keterlambatan pengiriman. Teori ini juga menekankan pentingnya integrasi proses logistik, setiap pihak mulai dari *shipper*, *forwarder*, *shipping line*, depo kontainer, hingga Bea Cukai perlu bekerja dalam satu sistem yang terkoordinasi. Integrasi yang kuat mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi tumpang tindih pekerjaan, serta meminimalkan potensi kesalahan administrasi. Dalam praktiknya, LSP berperan sebagai penghubung utama yang mengintegrasikan aliran barang, dokumen, dan informasi, sehingga setiap aktivitas logistik dapat berjalan searah dan saling mendukung. Tanpa adanya integrasi yang baik antar pihak terkait, proses impor menjadi lebih mudah mengalami hambatan, terutama pada tahap yang membutuhkan pengecekan dokumen dan persetujuan administratif. Kurangnya koordinasi dapat menimbulkan penundaan, kesalahan data, hingga penumpukan barang di pelabuhan. Oleh karena itu, sinergi antara importir, *forwarder*, dan instansi pemerintah

sangat penting untuk memastikan alur kerja tetap lancar dan memenuhi ketentuan yang berlaku (Kim et al., 2020).

Ketika mutu pelayanan yang diberikan berada pada tingkat yang baik, mulai dari kelengkapan dan ketepatan dokumen, penyampaian informasi yang jelas, kecepatan pelayanan, hingga koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak terkait, maka seluruh rangkaian proses impor maupun ekspor akan berjalan lebih mulus. Kondisi tersebut dapat mengurangi potensi keterlambatan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta menekan risiko hambatan operasional yang biasanya muncul akibat ketidaklengkapan dokumen atau informasi. Dengan kata lain, kualitas layanan yang konsisten dan terstandar menjadi faktor penentu dalam memastikan alur logistik internasional berlangsung efisien dan tanpa gangguan berarti. Selain itu, tingkat pelayanan yang stabil dan terstandar memberikan kepastian bagi para pelaku usaha, karena *freight forwarding* dapat memprediksi dengan lebih akurat waktu penyelesaian proses serta risiko yang mungkin timbul. Keandalan layanan seperti ini juga berkontribusi pada efisiensi operasional perusahaan, terutama dalam konteks pengelolaan biaya penyimpanan, *demurrage*, atau denda akibat keterlambatan. Dengan demikian, kualitas layanan yang unggul bukan hanya mendukung kelancaran kegiatan impor dan ekspor, tetapi juga menjadi elemen strategis dalam menjaga keterpaduan sistem logistik internasional agar dapat berjalan efektif, aman, dan berkesinambungan.



4. Kelancaran proses

Kelancaran proses dapat dipahami sebagai suatu keadaan dimana setiap tahapan kegiatan berlangsung secara sistematis dan saling terhubung satu sama lain, tanpa adanya gangguan yang berarti (Fitria & Tunjang, 2025). Seluruh aktivitas dapat berjalan sesuai alur yang telah direncanakan, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan penggunaan waktu dan sumber daya yang optimal (Montesli & Nurcaya, 2024). Selain itu, kelancaran juga mencerminkan kemampuan suatu sistem dalam menjaga kesinambungan proses, meminimalkan keterlambatan, serta memastikan hasil akhir tetap sesuai dengan standar yang diharapkan.

Kelancaran suatu proses tidak hanya ditentukan oleh tersusunnya alur kerja yang baik, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat koordinasi antar pihak yang terlibat, kejelasan prosedur, serta kesiapan sumber daya yang mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut (Warsono et al., 2023). Proses yang berjalan lancar biasanya diandai dengan minimnya hambatan operasional, cepatnya penanganan terhadap kendala yang muncul, serta adanya pengawasan yang mampu memastikan setiap tahapan tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan.

Kelancaran juga berkaitan erat dengan kemampuan adaptasi terhadap perubahan situasi. Dalam praktiknya, suatu proses jarang berjalan sepenuhnya tanpa kendala, sehingga diperlukan respons yang cepat dan tepat agar gangguan yang terjadi tidak berkembang menjadi hambatan yang lebih besar. Dengan demikian, kelancaran proses tidak hanya

mencerminkan kondisi ideal tanpa masalah, tetapi juga menunjukkan efektivitas dalam mengelola dan mengendalikan setiap potensi gangguan.

Oleh karena itu, kelancaran proses dapat dilihat sebagai indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem atau kegiatan, karena menggambarkan sejauh mana proses tersebut mampu berjalan secara efisien, terkoordinasi, dan konsisten dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

5. Impor

Impor adalah aktivitas memasukkan barang dari luar negeri ke dalam wilayah pabean suatu negara untuk kemudian digunakan, dimiliki, atau diperjualbelikan oleh pihak tertentu (Vanessa & Yurina, 2022). Kegiatan ini tidak hanya melibatkan perpindahan barang secara fisik, tetapi juga menuntut pemenuhan berbagai persyaratan administratif, kepabeanan, serta regulasi perdagangan internasional. Melalui proses impor, kebutuhan domestik yang tidak dapat dipenuhi oleh produksi dalam negeri dapat terpenuhi, sehingga mendukung kelancaran aktivitas ekonomi nasional (Purwoko & Maulina, 2019). Dalam perspektif teori perdagangan internasional, impor dianggap sebagai komponen penting yang membantu menjaga keseimbangan pergerakan barang antarnegara serta memenuhi kebutuhan domestik yang tidak mampu diproduksi secara optimal di dalam negeri. Melalui impor, negara dapat memperoleh barang dengan kualitas atau teknologi tertentu yang belum tersedia secara lokal, sehingga mendorong efisiensi pasar dan memperluas pilihan bagi konsumen maupun

pelaku industri (Muhammad Syahrizal et al., 2022). Oleh karena itu, impor memiliki peran strategis dalam menjaga keberlanjutan rantai pasok industri serta mendukung aktivitas ekonomi domestik.

Dari sisi operasional, proses impor bukan sekadar memindahkan barang dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan, tetapi juga mencakup rangkaian prosedur administratif yang harus dipenuhi. Tahapan tersebut meliputi pengecekan kelengkapan dokumen, pengajuan pemberitahuan impor, serta proses pemeriksaan dan penyelesaian *clearance* di Bea Cukai. Setiap langkah ini harus dijalankan secara tepat agar barang dapat masuk ke wilayah pabean tanpa hambatan. Di samping itu, koordinasi yang baik antara importir, *forwarder*, dan otoritas kepabeanan sangat diperlukan untuk memastikan alur *clearance* berjalan efektif dan sesuai ketentuan (Purwoko & Maulina, 2019). Pada tahap ini, kelengkapan serta kesesuaian dokumen seperti *invoice*, *packing list*, dan *bill of lading* menjadi aspek yang sangat krusial. Ketidakkuratan data pada salah satu dokumen tersebut kerap menimbulkan koreksi, menunda proses *clearance*, bahkan dapat menyebabkan penetapan jalur pemeriksaan yang lebih ketat. Oleh karena itu, verifikasi dokumen sejak awal menjadi langkah penting untuk meminimalkan kesalahan administratif dan memastikan proses impor berjalan lancar sesuai prosedur yang ditetapkan (Septiadi et al., 2025).

Pada tahapan ini, teori impor menegaskan bahwa pemenuhan dokumen seperti *invoice*, *packing list*, *bill of lading*, dan beragam dokumen pendukung lainnya merupakan hal yang sangat penting karena menjadi

dasar verifikasi bagi otoritas pabean. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk memastikan kesesuaian data antara barang yang diimpor dan informasi yang tercantum dalam pemberitahuan impor. Ketidaklengkapan atau ketidaktepatan data dapat memicu pemeriksaan tambahan, sehingga proses *clearance* menjadi lebih lambat dan berpotensi menambah biaya bagi importir bagi otoritas pabean. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk memastikan kesesuaian data antara barang yang diimpor dan informasi yang tercantum dalam pemberitahuan impor. Ketidaklengkapan atau ketidaktepatan data dapat memicu pemeriksaan tambahan, sehingga proses *clearance* menjadi lebih lambat dan berpotensi menambah biaya bagi importir (Septadi et al., 2025).

Kegiatan impor juga sangat memiliki keterkaitan yang erat dengan mekanisme pengawasan kepabeanan. Dalam teori kepabeanan, setiap barang yang masuk ke suatu negara wajib melalui proses *customs clearance* untuk memastikan bahwa barang tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak melanggar aturan, dan telah memenuhi kewajiban fiskal kepada negara. Proses ini berfungsi sebagai bentuk kontrol agar tidak terjadi penyelundupan, manipulasi dokumen, ataupun penghindaran pajak. Dengan demikian *customs clearance*, menjadi tahapan krusial yang menjamin keamanan rantai pasok sekaligus mendukung penerimaan negara dari sektor perdagangan internasional (Sarumaha et al., 2022).

Di Indonesia, prosedur ini mencakup pengajuan Pemberitahuan Impor Barang (PIB), pemeriksaan dokumen atau fisik apabila diperlukan,

dan pembayaran bea masuk serta pajak sebelum barang dapat dikeluarkan dari kawasan pabean (Purwoko & Maulina, 2019). Kecepatan dan kelancaran proses tersebut sangat dipengaruhi oleh ketepatan dokumen serta kesiapan pihak yang mengurus administrasi impor, termasuk keterlibatan perusahaan *forwarding* dalam memastikan kelengkapan dan sinkronisasi data (Septiadi et al., 2025).

Dalam konteks operasional *forwarding*, teori impor menegaskan bahwa perusahaan jasa logistik memiliki peran penting dalam menjamin kepatuhan terhadap ketentuan kepabeanan, sekaligus mengoordinasikan seluruh tahapan sejak barang tiba di pelabuhan hingga keluar dari kawasan pabean (Septiadi et al., 2025). *Forwarder* berperan sebagai penghubung antara importir dan otoritas kepabeanan melalui penyusunan dokumen, pemeriksaan konsistensi data, serta pengurusan *clearance* sesuai prosedur yang berlaku (Sarumaha et al., 2022). Kinerja *forwarder* yang baik dapat mengurangi risiko keterlambatan, menekan potensi biaya tambahan seperti *demurrage* dan *storage*, serta meminimalkan terjadinya kesalahan administratif selama proses impor (Purwoko & Maulina, 2019).

Dengan demikian, teori impor tidak hanya membahas alasan ekonomi dilakukannya impor, tetapi juga mencakup aspek administratif, teknis, regulatif, dan koordinatif yang harus dipenuhi untuk menjamin kelancaran arus barang internasional. Dalam praktiknya, keberhasilan proses impor sangat bergantung pada kesiapan dokumen, keakuratan informasi, kepatuhan terhadap ketentuan pabean, serta efektivitas peran

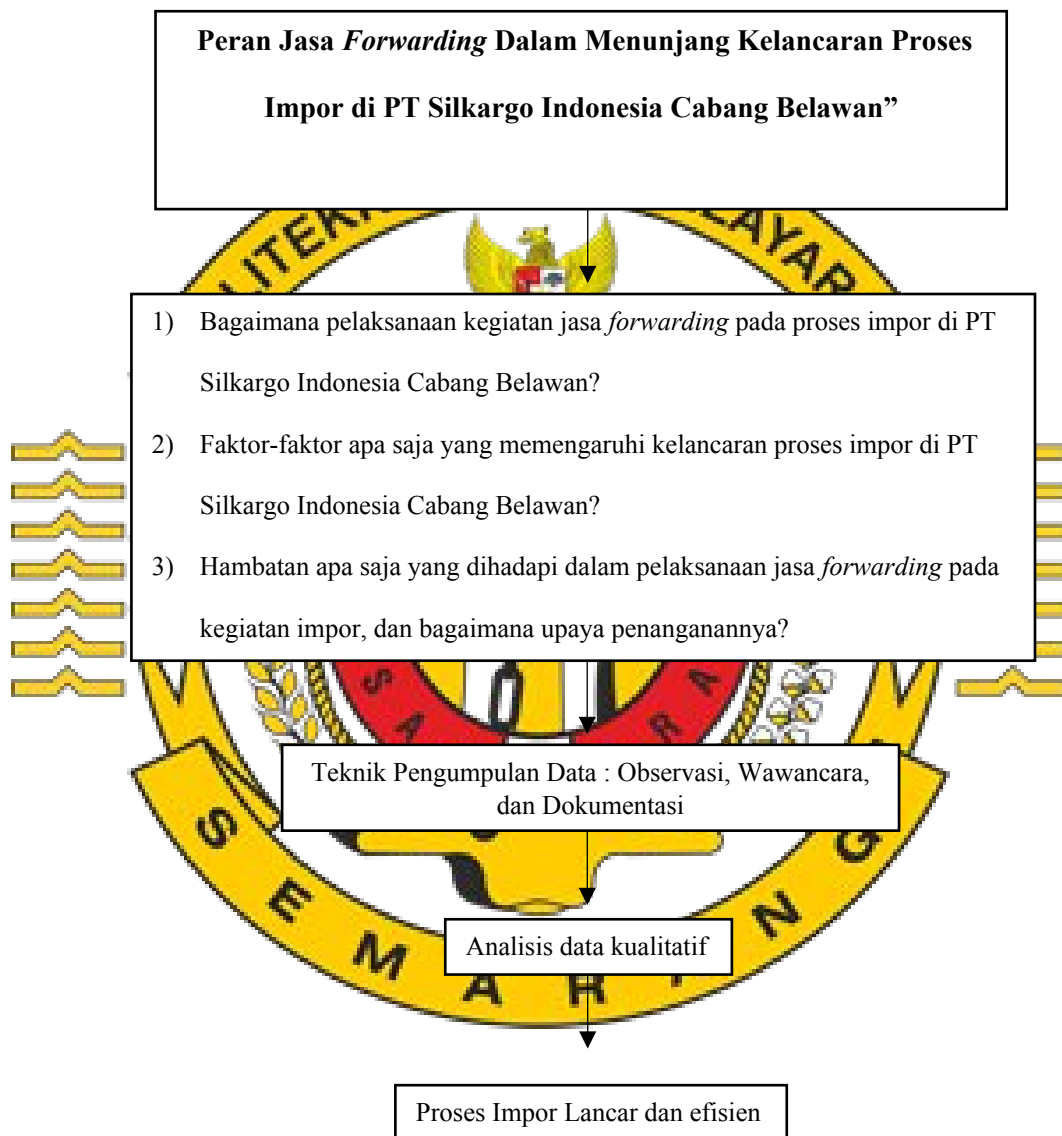
forwarder dalam mengelola seluruh rangkaian proses tersebut (Septiadi et al., 2025)

B. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka Berpikir dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan logis antara rumusan masalah, landasan teori, dan fokus (Listiana & Anam, 2025). Analisis penelitian mengenai peran jasa *forwarding* dalam menunjang kelancaran proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan. Kerangka berpikir ini diwujudkan dalam bentuk bagan yang menunjukkan alur dari permasalahan hingga hasil yang diharapkan (Hamfah et al., 2025). Penelitian ini berangkat dari adanya permasalahan dalam proses impor, seperti barang *customer import* selalu terkena jalur merah, potensi pemeriksaan kepabeanan yang lebih ketat, serta kurang optimalnya koordinasi antar pihak yang terlibat dalam kegiatan impor. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi kelancaran proses impor apabila tidak ditangani secara tepat.

Dalam pelaksanaannya, jasa *forwarding* juga menghadapi berbagai hambatan, baik yang bersifat administratif maupun operasional, seperti ketidaksesuaian data dokumen, perubahan regulasi, maupun kendala teknis di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penanganan yang dilakukan oleh pihak *forwarding* agar hambatan tersebut tidak mengganggu kelancaran proses impor. Pembahasan ini selaras dengan rumusan masalah ketiga penelitian. Berdasarkan hubungan tersebut, kerangka berpikir ini menunjukkan bahwa peran jasa *forwarding* berfungsi sebagai penghubung antara permasalahan impor dan upaya pencapaian kelancaran proses impor. Dengan pengelolaan

jasa *forwarding* yang efektif, diharapkan proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan dapat berjalan tepat waktu, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk lebih jelasnya, alur pikir penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Alur Pikir

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

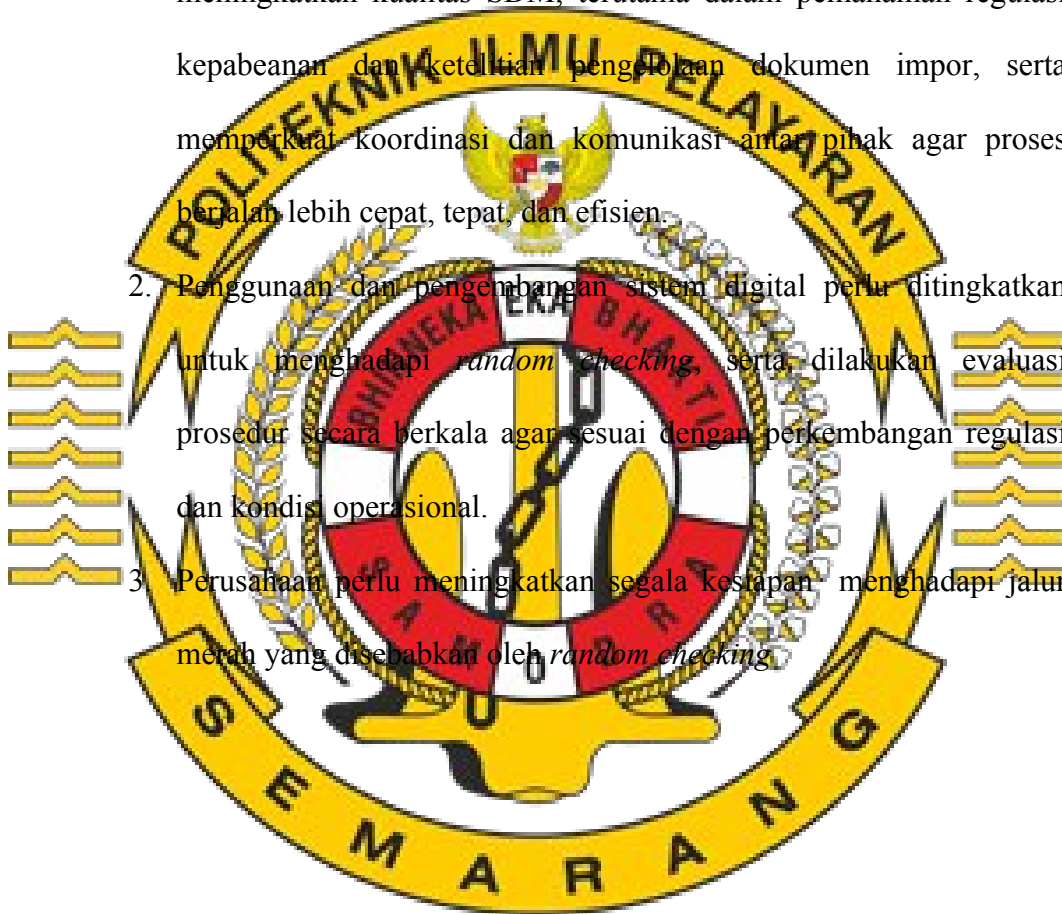
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai peran jasa *forwarding* dalam menunjang kelancaran proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan, maka kesimpulan penelitian ini adalah :

1. PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan melaksanakan kegiatan *forwarding* impor meliputi pengurusan dokumen, *delivery order*, administrasi kepabeanan, serta pengawasan penanganan fisik barang di pelabuhan. Selain itu, perusahaan berperan sebagai penghubung antar importir dengan pihak terkait seperti Bea Cukai, terminal, depo, dan *trucking* agar proses impor berjalan terkoordinasi.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kelancaran proses impor di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan terdiri dari beberapa aspek penting. Faktor utama meliputi kelengkapan dan ketepatan dokumen impor, pemahaman terhadap regulasi kepabeanan, kinerja sistem pelayanan kepabeanan, kondisi operasional di pelabuhan, serta efektivitas koordinasi dan komunikasi antarpihak yang terlibat.
3. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan jasa *forwarding* adalah *random checking* yang atau pemeriksaan acak yang dilakukan oleh pihak Bea Cukai

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait.

1. PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas SDM, terutama dalam pemahaman regulasi kepabeanan dan ketelitian pengelolaan dokumen impor, serta memperkuat koordinasi dan komunikasi antar pihak agar proses berjalan lebih cepat, tepat, dan efisien.
2. Penggunaan dan pengembangan sistem digital perlu ditingkatkan untuk menghadapi *random checking*, serta dilakukan evaluasi prosedur secara berkala agar sesuai dengan perkembangan regulasi dan kondisi operasional.
3. Perusahaan perlu meningkatkan segala kesiapan menghadapi jalur merah yang disebabkan oleh *random checking*.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, H., Mukhlis, I., & Noviarakhman Zagladi, A. (2023). *Kalam Cendekia: Jurnal Ilmiah Kependidikan Multi-method Approach for Qualitative Research: Literature Review with NVivo 12 PPro Mapping*.
- Aidina, L., & Suwandi. (2023). Analisis Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut (Studi Kasus PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang). *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 1(03), 182–191. <https://doi.org/10.58812/smb.v1i03.146>
- All Habsy, B., & Nursalim, M. (2025). *Jenis-Jenis Metode Pengumpulan Data (Qualitative Research)*.
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif*.
- Benbba, B., & Limame, H. (2024). *International Journal of Economic Studies and Management (IJESM): The role of logistics service providers in enhancing supply chain performance: Literature review and proposal of a research model International Journal of Economic Studies and Management (IJESM)-ISSN 2789-049X*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10511379>
- Fadila, F., Khaddafi, M., Akuntansi, J., Ekonomi dan Bisnis, F., & Info, A. (2025). *Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara Data Collection In Qualitative Research: Interviews*. <https://jic.santara.com/index.php/jic>
- Fajar, F. T., Wahyuni, O., & Prasetiawan, A. (2025). Sosialisasi Pentingnya Freight Forwarding Dalam Menunjang Efisiensi Logistik Global Pada Akmi Suaka Bahari Cirebon. *Journal of Transportation Society Empowerment*, 3(1), 32–36. <https://doi.org/10.46484/jtse.v3i1.1065>
- Hanifah, H., Salsabillah, L., Tazkia Fitri, A., Mona Febrani, R., Hidayatullah, R., Harmonedi Landasan Teori, H., Relevan, P., & Berpikir Dan Hipotesis Penelitian Pendidikan Haura Hanifah, K. (2025). *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Jailani, Ms., Jeka, F., & Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Populasi Dan Sampling (Kuantitatif) Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis*. <https://doi.org/10.31004/Jptam.V7i3.10836>
- Julian Arya Dwiguna, Rani Sukmadewi, & Vhirda Daniyati Haryanto. (2024). Peran Jasa Freight Forwarder Dalam Menunjang Kesuksesan Aktivitas Ekspor Melalui Transportasi Laut Di Indonesia. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 13(2), 1083–1094. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i2.1131>
- Kasiyan, -. (2015a). Kesalahan Implementasi Teknik Triangulasi Pada Uji Validitas Data Skripsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Seni Rupa FBS UNY. *Imaji*, 13(1). <https://doi.org/10.21831/imaji.v13i1.4044>
- Kasiyan, -. (2015b). *Kesalahan Implementasi Teknik Triangulasi Pada Uji Validitas Data Skripsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Seni Rupa Fbs Uny*.

- Kim, S. T., Lee, H.-H., & Hwang, T. (2020). Logistics integration in the supply chain: a resource dependence theory perspective. *International Journal of Quality Innovation*, 6(1). <https://doi.org/10.1186/s40887-020-00039-w>
- Listiana, H., & Anam, K. (2025). *Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian*.
- Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>
- Meydan, C. H., & Akkaş, H. (2024). *The Role of Triangulation in Qualitative Research* (pp. 101–132). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-3306-8.ch006>
- Muhammad Syahrizal, Baby Sri Murniati Poernomo.MA, & Radjeki Agoestyowati SH, M. S. (2022). *Analisis Proses Penanganan Impor Melalui Freight Forwarder Pada Pt. Surya Cemerlang Logistik*.
- Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis Data*. 02 793–800.
- Nyimbili, F., & Nyimbili, E. (2024). Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies. *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies*, 5(1), 90–99. <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0419>
- Permata Hati Hasibuan, M., Jailani, Ms., Permata Hati Hasibuan, M., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Perumusan Masalah, Identifikasi Variabel dan Fokus Dalam Penelitian Pendidikan Anak Usia Dini*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/dzurriyat>
- Purwoko, H., & Maulina, A. (2019). Import Clearance Planning Study at Tanjung Priok Port - Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 6(3), 269. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v6i3.334>
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). *Metode Pengumpulan Data Kualitatif*.
- Qurotul, S. A., All Habsy, B., Nursalim, M., Bimbingan Konseling, M., Negeri Surabaya, U., & Penulis Koresponden, yun. (2025). Model-Model Penelitian Kualitatif: Literature Review. In *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia* (Vol. 4, Number 2). <https://jpion.org/index.php/jpi341> Situswebjurnal: <https://jpion.org/index.php/jpi>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Royzaldi Royzaldi, Fadiyah Hani Sabila, & Nurmaliana Sari Siregar. (2024). Peranan Freight Forwarding dalam Pengurusan Dokumen Ekspor pada PT. Samudera

- Lautan Luas Medan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan Dan Teknologi*, 1(4), 31–42. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i4.387>
- Santoso, Y. H., & Tarigan, W. J. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/380937054>
- Sarumaha, H., Rangkuti, S., & Firah, A. (2022). Analisis Proses Custom Clearance Dalam Memperlancar Arus Barang Ekspor Dan Impor Pada Pt. Bahari Internasional Mandiri. In *Jurnal Bisnis Corporate* (Vol. 7, Number 2).
- Septiadi, O. R., Purwiyanto, D., Prawirosastro, C. L., Studi, P., Pelabuhan, M., Maritim, L., & Vokasi, F. (2025). Analisis Proses Penanganan Impor Melalui Jasa Freight Forwarding Di Pt. Varia Usaha Dharma Segara. In *JCI Jurnal Cakrawala Ilmiah* (Vol. 4, Number 12). <http://bajangjournal.com/index.php/JCI>
- Sidjabat, S., Ricardianto, P., Ariohadi, M. W., Endri, E., Tursilarni, T. Y., Udiati, T., Andari, S., Winarno, E., Hidayatulloh, A. N., & Rofiq, M. A. (2024). Supplier performance assessment: Empirical evidence in Indonesian freight forwarding companies. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(9). <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i9.6296>
- Skiba, S., & Karaš, A. (2022). The Changing Role of a Freight Forwarder in Modern Supply Chains. In *European Research Studies Journal: XIV* (Number 1).
- Su, M., Bae, S.-H., & Park, K. (2025). Port congestion and container freight rate dynamics: forecasting with an RBF neural network. *Frontiers in Marine Science*, 12. <https://doi.org/10.3389/fmars.2025.1545471>
- Sudrajat, A., Hertina, D., & Dyahriani, W. (2024). Sistem Logistik Di Indonesia: Tinjauan Kelembagaan Dan Sistem Informasi. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management, and Business*, 7(2), 283–297. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i2.827>
- Sugiono, A., Rahayu, A., Wibowo, L. A., & Hurriyati, R. (2023). Analysis of Incoterms and Relational Resources to Improve Competitive Advantage: A Study of Freight Forwarders Company in Indonesia. *Asian Journal of Logistics Management*, 2(2), 64–91. <https://doi.org/10.14710/ajlm.2023.20288>
- Sundar, G., & Ravi, K. (2025). Deductive and Inductive Method of Research-A Comparative Analysis. In *International Journal of Law and Public Policy* (Vol. 1, Number 1).
- Surahman, E., Satrio, A., & Sofyan, H. (2020). Kajian Teori Dalam Penelitian. *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 3(1), 49–58. <https://doi.org/10.17977/um038v3i12019p049>
- Susanto, D., Jailani, Ms., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah*.

<http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/qosim>

- Syaeful Millah, A., Arobiah, D., Selvia Febriani, E., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 2023.
- Tianglangi, V. M., & Sasabone, L. (2023). *Peranan Freight Forwarder Dalam Menunjang Aktivitas Ekspor Antar Negara Melalui Jalur Laut*. 6(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v6i2.16930>
- Umi Kalsum, D., & Annas, R. (2025). Teknik Pengumpulan Data Kualitatif. In *Jurnal Lingkaran Pembelajaran Inovatif* (Vol. 6).
- Vanessa, A., & Yurina, Y. (2022). Pengaruh Harga Daging Sapi Domestik, Harga Daging Sapi Luar Negeri Dan Nilai Kurs Terhadap Impor Daging Sapi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pertanian Unimda*, 5(2), 63–78. <https://doi.org/10.29103/jepu.v5i2.9410>
- Vera Nurfajriani, W., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., Afgani, W., Negeri, U. I., Fatah, R., & Abstract, P. (2024a). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Vera Nurfajriani, W., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., Afgani, W., Negeri, U. I., Fatah, R., & Abstract, P. (2024b). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.
- Waruwu, M. (2024). *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan*. <https://afeksi.id/jurnal/index.php/afeksi/>

Lampiran 1

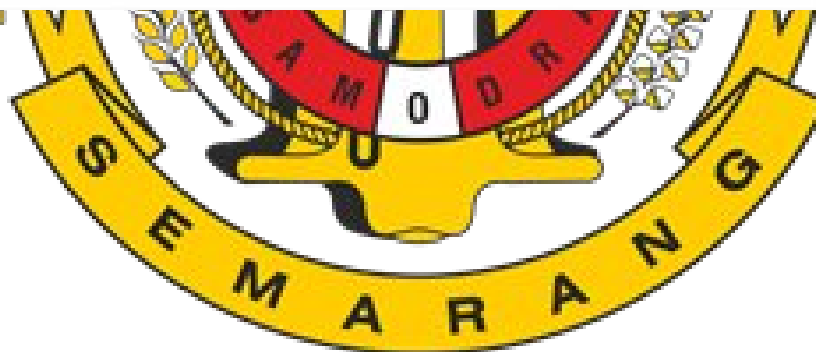
Kantor PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan



Lampiran 2

SOP atau alur proses impor barang

No.	Tahapan Proses	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Dokumen Terkait
1	Penerimaan Dokumen dari Importir	Staff menerima dokumen awal berupa Invoice, Packing List, BL/AWB, dan dokumen pendukung lain. Dilakukan pengecekan kelengkapan dan kevalidan.	Staff Operasional	Invoice, Packing List, BL/AWB
2	Input Data ke Sistem & Persiapan PIB	Data dokumen dimasukkan ke sistem internal untuk persiapan submit PIB. Pemeriksaan HS Code dan ketentuan regulasi dilakukan.	Admin / Dokumen	Draft PIB, HS Code Reference
3	Pengajuan PIB ke Bea Cukai	Pengajuan PIB dilakukan melalui sistem CEISA. Sistem menentukan jalur pemeriksaan (Hijau, Kuning, atau Merah).	Staff Dokumentasi	PIB, NPE, Nomor Pendaftaran
4	Penentuan Jalur Pemeriksaan	- Jika Hijau → Selesai otomatis. - Jika Kuning → Pemeriksaan dokumen. - Jika Merah → Pemeriksaan fisik (Behandle).	Bea Cukai & Staff Silkargo	Penetapan Jalur (SPJM)
5	Koordinasi dengan Depo / Terminal	Menentukan lokasi penempatan kontainer (CY/TPK/Graha Segara untuk jalur merah). Mengatur jadwal pemeriksaan jika jalur merah.	Staff Lapangan	SP2, DO (Delivery Order)
6	Pembayaran Biaya Kepelabuhanan	Melakukan pembayaran storage, lift-on/lift-off, dan biaya jasa lainnya di terminal.	Staff Keuangan / Operasional	Invoice Terminal, Bukti Pembayaran
7	Pemeriksaan Fisik (Jika Jalur Merah)	Koordinasi dengan Bea Cukai dan petugas TPS untuk membuka kontainer, pemeriksaan isi barang, serta dokumentasi pemeriksaan.	Staff Lapangan & Bea Cukai	Berita Acara Pemeriksaan
8	Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)	Setelah pemeriksaan selesai dan data sesuai, Bea Cukai menerbitkan SPPB sebagai izin pengeluaran barang.	Bea Cukai	SPPB
9	Penarikan Kontainer	Staff lapangan mengurus e-Ticket, gate pass, dan penarikan kontainer keluar dari terminal menggunakan truk.	Staff Lapangan & Transporter	E-ticket, Gate Pass
10	Penyelesaian Administrasi & Pelaporan	Pembuatan laporan akhir, pengembalian dokumen ke importir, dan penagihan biaya jasa.	Admin / Finance	Invoice Jasa, Laporan Kerja



Lampiran 3

Kegiatan operasional impor barang



Lampiran 4

Dokumen yang terkena jalur merah

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH DJBC SUMATERA UTARA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN BELAWAN	
SURAT PEMBERITAHUAN JALUR MERAH (SPJM)	
Nomor Pendaftaran PIB : 008938	Tanggal : 27-03-2025
Kepada :	
Importir NPWP : 0808406417047000 NITKU : 0808406417047000000000 Nama : PT DAMAI BAHAGIA SEMESTA Alamat : JL MARINA RUKO CORDOBA H NO.53 RT.001 RW.006, KAMAL MUARA, PENJARINGAN, KOTA	
PPJK NPWP : 0022935878038000 NITKU : 0022935878038000000000 Nama : PT SILKARGO INDONESIA Alamat : GEDUNG ALAMANDA TOWER LANTAI 16 JL TB SIMATUPANG KAV.23-24 RT.000 RW.000, NP PPJK :	
Lokasi Barang : TERMINAL B (EKS BICT)	
* Jumlah kemasan yang harus diperiksa : * Nomor kontainer yang diperiksa : CSLU2224759 * Nomor kemasan yang diperiksa : Tingkat Pemeriksaan Fisik : 30%	
PIB yang Saudara ajukan telah mendapatkan penetapan JALUR MERAH. Saudara wajib menyerahkan dokumen pelengkap pabean serta menyiapkan barang untuk dilakukan pemeriksaan fisik paling lambat pukul 12.00 pada hari/hari kerja *) berikutnya setelah tanggal SPJM ini.	
KOTA MEDAN, 27-03-2025 Pejabat yang menangani pelayanan pabean/ Pejabat pemeriksa dokumen LIA MAY SARAH GINTING NIP. 198005222003122003	
Penuntutan 1. Importir, 2. Pejabat pemeriksa fisik; 3. Pengusaha TPS.	
*) menyesuaikan hari kerja kantor	

LEMBAR LANJUTAN DOKUMEN DAN PEMENUHAN PERSYARATAN FASILITAS PEMBERITAHUAN IMPOR BARANG (PIB)					BC 2.0
KPPBC TMP BELAWAN		010700			
Nomor Pengajuan : 0000200AT96620250306070033		Tanggal Pengajuan : 26-03-2025			
Nomor : 008968		Tanggal : 27-03-2025			
No	Kode Dokumen	Nama Dokumen	Nomor dan Tanggal Dokumen	Dilampirkan	
1	705	B/L	No. OOLU2319211687 Tgl. 17-02-2025	YA / TIDAK	
2	380	INVOICE	No. W20260110 Tgl. 04-02-2025	YA / TIDAK	
3	861	CERTIFICATE OF ORIGIN (CO)	No. 22261124610000048 Tgl. 25-02-2025	YA / TIDAK	

BELAWAN, 26-03-2025
Importir/PPJK

MUHAMMAD RHEOZOMOVA IRZAAH

OCL ORIENT OVERSEAS CONTAINER LINE

NON NEGOTIABLE

PAGE: 1 OF 3
BILL OF LADING

SHIPPER/EXPORTER (COMPLETE NAME AND ADDRESS) HANSON HIGH POLYMER MATERIALS (JIANGXI) CO., LTD. ADMINISTRATIVE COMMITTEE OFFICE OF SHANGYOU INDUSTRIAL PARK, HUANGBU TOWN, SHANGYOU *		BOOKING NO. BILL OF LADING NO. 00LUJ2319211687	
CONTAINER (COMPLETE NAME AND ADDRESS) PT. DAMAI BAHAGIA SEMESTA ADDRESS: MARINA RUKO CORDOBA, H, NO. 53, RT. 001 RW. 006 KAMAL MUARA, PENJARINGAN JAKARTA DKI INDONESIA 14470 **		EXPORT REFERENCES RATE FOLDER 00113533	
NOTIFY PARTY (COMPLETE NAME AND ADDRESS) (It is agreed that no responsibility shall be attached to the Carrier or its Agents for failure to notify) PT. DAMAI BAHAGIA SEMESTA ADDRESS: MARINA RUKO CORDOBA, H, NO. 53, RT. 001 RW. 006 KAMAL MUARA, PENJARINGAN JAKARTA DKI INDONESIA 14470 **		FORWARDING AGENT REFERENCES FAC NO. POINT AND COUNTRY OF ORIGIN OF GOODS	
PRE-CARRIAGE BY VESSEL/VOYAGER/LAS AS ANNE 014S PORT OF DISCHARGE BELAWAN, INDONESIA		ALSO NOTIFY PARTY ROUTING & INSTRUCTIONS *COUNTY, GANZHOU CITY, JIANGXI PROVINCE, CHINA **TEL: 62 21 56947897-9 FAX: 62 21 56983889 NWP : 080.840.641.7-047.000 EMAIL: DAMAI BAHAGIA SEMESTA@PJKB GMAIL.COM LOADING PRETERMINAL SHENZHEN TYPE OF MOVEMENT (BY MIXED USE DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS FIELDS) CY/CY	
PARTICULARS DECLARED BY SHIPPER BUT NOT ACKNOWLEDGED BY THE CARRIER			
ENTER NOS. VESSEL NOS. MARK & NUMBERS	QUANTITY FROM CUSTOMS DECLARATION (NO.)	DESCRIPTION OF GOODS	GROSS WEIGHT MEASUREMENT
DFSU1227775 /OOLKRS6571 CSLU2224759 /OOLKRS29106	1460 ROLLS 1467 ROLLS	/FCL/FCL /20GH /FCL/FCL /20GH	28120.000KGS/25.000CBM 28290.000KGS/25.000CBM
N/M	2927 ROLLS	2927 ROLLS OF PVC FLOORING 0.35MM*2M*20M HS CODE 391810	56610.000KGS 50.000CBM
TOTAL:	2927 ROLLS		56610.000KGS 50.000CBM
OCEAN FREIGHT PREPAID TOTAL NO. OF CONTAINERS/PACKAGES RECEIVED & ACKNOWLEDGED BY CARRIER FOR THE PURPOSE OF (CALCULATION OF PACKAGE LIMITATION (IF APPLICABLE): 2 CONTAINER(S)/PACKAGE(S) DESTINATION CHARGES COLLECT HER LINE TARIFF, AND TO BE COLLECTED FROM THE PARTY WHO LAWFULLY DEMANDS DELIVERY OF THE CARGO. SHIPPER LOAD AND COUNT CONTAINER(S) SEALED BY SHIPPER DESTINATION OFFICE ADDRESS: PT. OCL INDONESIA ** TO BE CONTINUED ON ATTACHED LIST **			
NOTICE 1: For carriage to or from the United States of America, (1) Clause 4 and (2) on the reverse side of this bill of lading shall apply. The Carrier's liability is a maximum of 100 SDR per package or percentage of gross weight of the goods, whichever is less, subject to the provisions of the U.S. Carriage of Goods by Sea Act (COGSA) and the Harter Act. NOTICE 2: For carriage to or from the United States of America, (1) Clause 4 and (2) on the reverse side of this bill of lading shall apply. The Carrier's liability is a maximum of 100 SDR per package or percentage of gross weight of the goods, whichever is less, subject to the provisions of the U.S. Carriage of Goods by Sea Act (COGSA) and the Harter Act. NOTICE 3: If goods are carried on deck, the Carrier's liability shall be limited to the value of the goods as declared by the shipper, subject to the provisions of the U.S. Carriage of Goods by Sea Act (COGSA) and the Harter Act.			
Declared Cargo Value Limit: If Merchant enters a value, Carrier's Limitation of Liability shall not apply and the ad valorem rate will be charged.			
FREIGHT & CHARGES PAYABLE AT: SERVICE CONTRACT NO. 1 DOC FORM NO. 1 COMMODITY CODE			
CODE	TARIFF ITEM	FREIGHTED AS	RATE
		PREPAID	COLLECT
PT Damai Bahagia Semesta JAKARTA			
Insured by the Carrier/Package or other value indicated in the bill of lading as "Insured" shall be covered by the Carrier's liability. The Carrier's liability is a maximum of 100 SDR per package or percentage of gross weight of the goods, whichever is less, subject to the provisions of the U.S. Carriage of Goods by Sea Act (COGSA) and the Harter Act. The weight, contents, condition and delivery of the goods are subject to the terms appearing on the back and back insert and in the Carrier's applicable bill of lading. In witness whereof, 3 original bills of lading have been signed, one of which being acknowledged the others to be null. DATE CARGO RECEIVED DATE LADEN ON BOARD is 17 FEB 2025 DATED 17 FEB 2025			
The printed terms and conditions appearing on the bill of lading are available at www.oocl.com. In OCL's published US tariffs, and in applicable form. * STRIKE OUT FOR ON BOARD VESSEL BILL OF LADING * SEE CLAUSE 1 HEREOF * SEE CLAUSE 2 HEREOF CHKS HQS/SUS			
SHIPPED ORIENT OVERSEAS CONTAINER LINE BY (CHINA) CO. LTD. SHENZHEN BRANCH ORIENT OVERSEAS CONTAINER LINE, AS CARRIER			

THIS BILL OF LADING IS A 3 PAGE DOCUMENT AND CARRIAGE OF GOODS IS SUBJECT TO OCL'S STANDARD TERMS AND CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH APPEAR AT THE END HEREOF AS PAGE 3

Hanson High Polymer Materials (Jiangxi) Co., Ltd.

Administrative Committee Office of Shangyou Industrial Park, Huangbu Town,
Shangyou County, Ganzhou City, Jiangxi Province, China
Tel: 0086-13928502356 Email: hanson@vip.163.com

COMMERCIAL INVOICE

Buyer: PT DAMAI BAHAGIA SEMESTA

ADDRESS: MARINA BUKU CORDOBA, JLN. NO. 53, RT. 001 RW. 006, KAMAI

MUARA, PENJARINGAN, JAKARTA DKI INDONESIA 14470

TEL: 62 21 56947897-9

FAX: 62 21 56983889

EMAIL: damabahagiasementapki@gmail.com

DATE: Feb. 4th, 2025

INVOICE NO.: W20260110

Description	Specification	Quantity (roll)	Quantity (kgs)	FOB Nansha unit price (kg/roll)	Total Value
PVC FLOORING	0.35mm*2m*20m	2.927	53.313.21	0.56	USD 29,855.40
OCEAN FREIGHT	USD900/20GP(Nansha To Belawan with ONE Lane)				USD 1,800.00
TOTAL					USD 31,655.40

一. REMARKS:

1. The quality of the goods are according to the seller's.
2. The designs are chose by the buyer.
3. Payment term: By T/Balance (USD31,655.40) must be paid 7days after loading.

二. The Details of Remittance:

USD account:

Beneficial Name: Hanson High Polymer Materials (Jiangxi) Co., Ltd.

Add: Administrative Committee Office of Shangyou Industrial Park, Huangbu Town, Shangyou

County, Ganzhou City, Jiangxi Province, China

Account Number: 2862000203630000158

Beneficial Bank: BANK OF GANZHOU CO., LTD.

Bank Add: No. 26, GANJIANGYUAN AVENUE, GANZHOU CITY, JIANGXI PROVINCE, CHINA

SWIFT CODE: BKGGCNBN

Hanson High Polymer Materials (Jiangxi) Co., Ltd.

Administrative Committee Office of Shangyou Industrial Park, Huangbu Town,
Shangyou County, Ganzhou City, Jiangxi Province, China
Tel: 0086-13928502356 Email: hanson@vip.163.com

PACKING LIST

Buyer: PT DAMAI BAHAGIA SEMESTA

ADDRESS: MARINA BUKU CORDOBA, H.NO. 53, RT. 001 RW. 006, KAMAL

MUARA, PENJARINGAN, JAKARTA DKI INDONESIA 14470

TEL: 62 21 56947897-9

FAX: 62 21 56983889

EMAIL: damaiabahagiaselestapik@gmail.com

DATE: Feb. 4th, 2025

INVOICE NO: W20260110

Description	Specification	Quantity (rolls)	Gross Weight (kgs)	Net Weight (kgs)	Measurement
PVC FLOORING	0.35mm*2m*20m	2,927	56,610.00	53,313.21	50CBM
TOTAL		2,927	56,610.00	53,313.21	50CBM

Container No.

DFSU1227775/20'GP = 1460 Rolls

CSLU2224759/20'GP = 1467 Rolls

Original

Goods Consigned from (Exporter's name, address and country) HANSON HIGH POLYMER MATERIALS (JIANGXI) CO., LTD. ADMINISTRATIVE COMMITTEE OFFICE OF SHANGYOU INDUSTRIAL PARK, HUANGBU TOWN, SHANGYOU COUNTY, GANZHOU CITY, JIANGXI PROVINCE, CHINA				Serial No.: CCFIT46122260000123 Form RCEP Certificate No.: 22261124610000042			
2. Goods Consigned to (Importer's/Consignee's name, address, country) PT. DAMAI BAHAGIA SEMESTA ADDRESS: MARINA BUKU CORDOBA, JLN. S3, RT. 001 RW. 606 KAMAL MUJARA, PENJARINGAN JAKARTA DKI INDONESIA 14470 TEL: 62 21 56947897-9 FAX: 62 21 56963689 NPWP: 080.840.641.7-047.000 EMAIL: DAMAIBAHAGIASEMESTAP.RA@GMAIL.COM				 REGIONAL COMPREHENSIVE ECONOMIC PARTNERSHIP AGREEMENT CERTIFICATE OF ORIGIN			
3. Producer's name, address and country (if known) Hanson High Polymer Materials (Jiangxi) Co., Ltd. ADMINISTRATIVE COMMITTEE OFFICE OF SHANGYOU INDUSTRIAL PARK, HUANGBU TOWN, SHANGYOU COUNTY, GANZHOU CITY, JIANGXI PROVINCE, CHINA				Issued in <u>THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA</u> (Country)			
4. Means of transport and route (if known) FROM SHEROU CHINA TO BELAWAN INDONESIA BY SEA Departure Date: FEB. 17, 2025 Vessel's name/Aircraft flight number, etc. AS ANNE 0145 Port of Discharge: BELAWAN INDONESIA				5. For Official Use: Preferential Treatment: ☐ Given ☐ Not Given (Please state reason/s) Signature of Authorised Signatory of the Customs Authority of the Importing Country			
6. Item number	7. Marks and numbers on packages	8. Number and kind of packages and description of goods	9. HS Code of the goods (6 digit level)	10. Origin Confering Criterion	11. RCEP Country of Origin	12. Quantity (Gross weight or other measurement) and value (FOB) where RVC is applied	13. Invoice number(s) and date of invoice(s)
1	N/M	TWO THOUSAND NINE HUNDRED AND TWENTY SEVEN (2927) ROLLS OF PVC FLOORING 0.35 mm*2m*20m ***	391810	PE	CHINA	56610 KGS G.W	W20260110 FEB. 04, 2025
14. Remarks							
15. Declaration by the exporter or producer The undersigned hereby declares that the above details and statements are correct and that the goods covered in this Certificate comply with the requirements specified in the Regional Comprehensive Economic Partnership Agreement.				16. Certification On the basis of control carried out, it is hereby certified that the information herein is correct and that the goods described comply with the origin requirements specified in the Regional Comprehensive Economic Partnership Agreement.			
 GANZHOU, CHINA: FEB. 25, 2025 Place and date, and signature of authorised signatory				ADDRESS: No. 15th Floor, South Building, North Area, Ganzhou City Municipal Administration Center, Jiangxi Province, P.R. China FAX: 0797-8990091 GANZHOU 341000 Place and date, signature and seal or stamp of Issuing Body			
17. ☐ Back-to-back Certificate of Origin				☐ Third-party invoicing		☒ ISSUED RETROACTIVELY	

Page 1 of 1

PT. DAMAI BAHAGIA SEMESTA

SURAT KUASA

Nomor : 005/DBS-IMP/3/2025
Tanggal : 3 Maret 2025

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Iskandar Kemikho
Jabatan : Direktur
Perusahaan : PT. Dama Bahagia Semesta
Alamat : Jl. Marina Ruko Cordoba H.53
Kamal Muara, Penjaringan Jakarta 14470
NPWP : 80.840.641-7.047.000

Dengan ini memberikan kuasa kepada PPJK yang di sebutkan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD RHEOZOMOVA IRZAAN
Jabatan : Ahli Kepabeanan
Perusahaan : PT. SILKARGO INDONESIA
Alamat : JL. KALI BESAR BARAT NO. 39, KEL ROA MALAKA, KEC TAMBORA
JAKARTA BARAT
NPWP : 02.293.587.8-038.000

Untuk melakukan Pengurusan Pemberitahuan Pabean yaitu Pembuat Konsep PIB, Pengajuan dan Pengiriman Data PIB, Pemeriksaan Fisik dan Pengeluaran Barang Impor tersebut di bawah ini :

Consignee : PT. Dama Bahagia Semesta
Shipper : HANSON HIGH POLYMER MATERIALS
No. Tgl. BL : OOLU2319211687 Tanggal : 17 Feb 2025
No. Tgl. Inv : W20260110 Tanggal : 04 Feb 2025
Vessel / ETA : INTEGRA 167W (167W) Tanggal : 05 Mar 2025
Party / Cont : 2x20' DFSU1227775 ; CSLU2224759
Ket.Barang : PVC Flooring
HargaBarang : USD. 31,655.40

Demikian Surat Kuasa ini kami buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang bersangkutan dimohonkan bantuannya.

Yang menerima kuasa,



(Muhammad Rheozomova Irzaan)
Ahli Kepabeanan

Jakarta, 3 Maret 2025

Yang memberi kuasa,



(Iskandar Kemikho)
Direktur

Lampiran 5

Hasil Wawancara 1

Nama : Bpk. Rizal

Jabatan : staff operasional

Hasil wawancara sebagai berikut :

Peneliti : Selamat sore pak Rizal. Sebelumnya terima kasih sudah mau menyempatkan waktu disaat sibuk-sibuknya bapak. Tujuan saya mewancarai bapak karena bapak merupakan tim Operasional Impor dan saya ingin melengkapi data penelitian saya terkait proses impor pada PT Silkargo Indonesia Belawan.

Rizal : Boleh Rambe

Peneliti : Baik pak, saya memiliki dua pertanyaan, untuk pertanyaan pertama Bagaimana alur pelaksanaan kegiatan impor yang ditangani oleh PT Silkargo Belawan?

Rizal : Secara umum, proses impor dimulai dari penerimaan dokumen dari pihak importir. Dokumen yang biasanya diterima meliputi invoice, packing list, dan bill of lading. Setelah dokumen diterima, kami melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk memastikan tidak ada kesalahan, baik dari segi data barang, jumlah, maupun HS Code. Setelah itu, dokumen tersebut kami input ke dalam sistem kepabeanan untuk pembuatan Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Di Belawan sendiri, biasanya menggunakan sistem seperti SIBELA atau BESTLINE. Setelah PIB diajukan, kami menunggu hasil penjuruan dari Bea Cukai, apakah masuk jalur hijau atau merah.

Peneliti : Baik, untuk pertanyaan kedua ini pak, apa saja faktor yang memengaruhi kelancaran proses impor di perusahaan ini??

Rizal : Faktor utama yang memengaruhi kelancaran proses impor adalah kelengkapan dan ketepatan dokumen. Kalau dokumen sudah benar dari awal, proses biasanya lebih cepat. Selain itu, koordinasi antara pihak-pihak terkait seperti importir, *forwarder*, *shipping line*, dan Bea Cukai juga sangat berpengaruh. Selain itu, kondisi sistem Bea Cukai juga menjadi faktor penting. Kalau sistem sedang gangguan, proses input atau respon bisa menjadi lambat.

Peneliti : Baik, terimakasih pak Rizal atas waktunya, selamat menjalankan tugas ya pak

Rizal : Oke Rambe.

Lampiran 6

Hasil Wawancara 2

Nama : Ibu. yeni
 Jabatan : Petugas Bea Cukai
 Hasil wawancara sebagai berikut :

- Peneliti : Selamat siang ibu.Saya mau bertanya mengenai penentuan jalur pada proses impor
- Yeni : Penentuan jalur dilakukan melalui sistem manajemen risiko yang ada di Bea Cukai. Sistem ini akan menilai berdasarkan beberapa indikator seperti jenis barang, negara asal, riwayat importir, serta tingkat kepatuhan.Dari hasil tersebut, sistem akan menentukan apakah kontainer masuk jalur hijau, kuning, atau merah.
- Peneliti : Lalu apa yang menyebabkan kontainer masuk jalur merah sedangkan dokumen yang kami berikan semua sesuai
- Yeni : Jalur merah bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti barang yang memiliki risiko tinggi, adanya kecurigaan terhadap isi barang, atau juga karena pemeriksaan acak (random). Jadi walaupun dokumen sudah lengkap, tetap ada kemungkinan terkena jalur merah.
- Peneliti : Bagaimana proses pemeriksaan fisik pada jalur merah?
- Yeni : Setelah ditetapkan jalur merah, kontainer akan dipindahkan ke lokasi pemeriksaan seperti Graha Segara. Di sana, segel kontainer akan dibuka di bawah pengawasan petugas Bea Cukai. Kemudian dilakukan pemeriksaan fisik barang untuk memastikan kesesuaian dengan dokumen yang diajukan. Jika sudah sesuai, maka proses dilanjutkan dengan penerbitan SPPB.
- Peneliti : Berapa lama proses jalur merah biasanya berlangsung?
- Yeni : Waktu yang dibutuhkan tergantung kondisi di lapangan, seperti antrean pemeriksaan dan kesiapan dokumen. Secara umum bisa memakan waktu beberapa hari.
- Peneliti : Baik bu terima kasih
- Yeni : Sama sama

Lampiran 7

Hasil Wawancara 3

Nama : Ibu. Fayla

Jabatan : *Consignee*

Hasil wawancara sebagai berikut :

Peneliti : Selamat siang ibu Fayla. saya ingin bertanya untuk beberapa hal selama menggunakan jasa kami ibu

Fayla : Baik.

Peneliti : Baik ibu, saya memiliki tiga pertanyaan, untuk pertanyaan pertama Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan jasa PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan??

Fayla : Selama ini pengalaman kami cukup baik. PT Silkargo membantu dalam pengurusan dokumen dan koordinasi dengan pihak terkait, sehingga proses impor biasanya berjalan lancar.

Peneliti : Baik, untuk pertanyaan kedua ibu, Apakah pernah mengalami kendala dalam proses impor dan bagaimana dampak jalur merah bagi pihak ibu?

Fayla : Pernah, terutama ketika kontainer terkena jalur merah. Hal tersebut menyebabkan proses pengeluaran barang menjadi lebih lama dibandingkan biasanya dan dampaknya cukup besar, terutama dari segi waktu dan biaya. Barang menjadi terlambat sampai ke gudang, dan biaya tambahan juga muncul seperti biaya penumpukan dan handling.

Peneliti : Baik, untuk pertanyaan terakhir ibu Bagaimana komunikasi dengan pihak PT Silkargo dalam kondisi tersebut?

Fayla : Pihak kalian biasanya memberikan informasi secara berkala mengenai perkembangan proses. Koordinasi cukup baik, sehingga kami tetap bisa memantau kondisi barang.

Peneliti : Baik, terimakasih ibu atas waktunya,

Fayla : Sama-sama.

Lampiran 8

Hasil tabel observasi

No	Aspek yang Diamati	Indikator Observasi	Ya (✓)	Tidak (X)	Keterangan
1	Kondisi umum objek penelitian	Peneliti melakukan observasi langsung di lapangan	✓		Dilakukan saat praktik darat di PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan
2	Aktivitas operasional impor	Terdapat aktivitas proses impor yang berjalan	✓		Meliputi pengurusan dokumen dan pengeluaran barang
3	Proses kerja perusahaan	Peneliti dapat mengamati alur kerja secara langsung	✓		Terlihat dari alur dokumen hingga barang keluar
4	Interaksi antar pihak	Terdapat koordinasi antara importir, <i>forwarding</i> , dan Bea Cukai	✓		Terjadi selama proses impor berlangsung
5	Kelengkapan dokumen impor	Dokumen impor lengkap dan sesuai prosedur	✓		Tidak ditemukan kesalahan dokumen
6	Sistem manajemen risiko	Adanya penerapan jalur pemeriksaan oleh Bea Cukai	✓		Menggunakan sistem jalur merah, kuning, hijau
7	Permasalahan operasional	Terjadi kendala dalam proses impor	✓		Kontainer terkena jalur merah
8	Penyebab jalur merah	Jalur merah disebabkan oleh kesalahan dokumen		X	Bukan karena kesalahan, tetapi <i>random checking</i>
9	Penyebab jalur merah (acak)	Jalur merah terjadi karena <i>random checking</i>	✓		Bagian dari sistem manajemen risiko nasional
10	Dampak terhadap waktu	Proses impor mengalami keterlambatan	✓		Karena menunggu pemeriksaan fisik
11	Dampak terhadap biaya	Terjadi tambahan biaya operasional	✓		Akibat proses yang lebih lama
12	Proses pemeriksaan fisik	Dilakukan pemeriksaan oleh Bea Cukai	✓		Pemeriksaan langsung terhadap kontainer
13	Tahapan SPJM	Pengajuan Surat Pemberitahuan Jalur Merah dilakukan	✓		Sebelum pemeriksaan fisik
14	Waktu tunggu	Terdapat waktu	✓		Menjadi salah satu

	pemeriksaan	tunggu jadwal pemeriksaan			penyebab keterlambatan
15	Hasil pemeriksaan	Tidak ditemukan ketidaksesuaian barang	✓		Barang sesuai dokumen
16	Penerbitan SPPB	SPPB diterbitkan setelah pemeriksaan selesai	✓		Sebagai izin pengeluaran barang
17	Faktor eksternal	Hambatan berasal dari luar perusahaan	✓		Kebijakan Bea Cukai (<i>random checking</i>)
18	Kesesuaian proses internal	Proses internal perusahaan berjalan baik	✓		Tidak ada kesalahan dari pihak perusahaan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



- 
1. Nama : Surya Rahman Rambe
 2. Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 15 Juli 2003
 3. NIT : 892211318408 K
 4. Program Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan
 5. Agama : Islam
 6. Alamat : Jl. Asrama Komplek Bumi Asri Blok D-34 Medan
 7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Muhktar Cas Rambe
 - b. Ibu : Dewi Agustina
 8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Swasta Ikal Medan (2009 - 2015)
 - b. SMP Negeri 7 Medan (2015 - 2018)
 - c. SMA Negeri 1 Plus Matauli Pandan (2018 - 2021)
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (2022 – 2026)
 9. Pengalaman Praktik Darat
 - a. PT Silkargo Indonesia Cabang Belawan (22 Juli 2024 – 30 Juni 2025)