

## EVALUASI PELAYANAN EKSPOR & IMPOR MELALUI CUSTOMS-EXCISE INFORMATION SYSTEM AND AUTOMATION (CEISA) 4.0 DI PT. VARIA USAHA DHARMA SEGARA GRESIK DALAM RANGKA MENUJU EFEKTIFITAS

Sandi Ekwantoro<sup>1</sup>, Budi Priyono<sup>2</sup>, Toto D. Saputra<sup>3</sup>

Universitas Hang Tuah, Surabaya, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: sandiekwantoro2610@gmail.com<sup>1</sup>

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma dalam dunia perdagangan internasional, khususnya dalam bidang ekspor dan impor. “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*” yakni salah satu inovasi teknologi yang mengintegrasikan proses bisnis secara efisien, termasuk dalam pelayanan ekspor dan impor. Penelitian ini dilaksanakan secara kualitatif mempergunakan pendekatan studi kasus. Selain melaksanakan wawancara mendalam dengan orang-orang penting di perusahaan, informasi dikumpulkan melalui observasi langsung proses pelayanan ekspor dan impor yang mempergunakan “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*.” Selain itu, evaluasi dilaksanakan dengan membandingkan prosedur sebelum dan setelah penerapan CEISA 4.0, serta menilai efisiensi, efektivitas, dan dampak implementasi sistem terhadap kinerja perusahaan. Temuan ini menunjukkan bahwasannya penerapan “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*” telah memberi dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan ekspor dan impor di PT. Varia Usaha Dharma Segara. Integrasi teknologi ini mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan Keterbukaan terhadap seluruh rantai pasok. Meskipun demikian, tantangan dalam implementasi dan pemeliharaan teknologi ini juga perlu diperhatikan, termasuk dalam hal SDM dan infrastruktur teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini memberi kontribusi dalam pemahaman tentang manfaat dan tantangan penerapan teknologi “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*” dalam konteks pelayanan ekspor dan impor di perusahaan perdagangan

**Kata Kunci:** Evaluasi Pelayanan, Kepabeanaan, Ekspor, Impor, *Ceisa 4.0*

### Abstract

*The development of information technology has transformed the paradigm in international trade, particularly in the field of export and import. “Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0” is one of the technological innovations that integrates business processes efficiently, including in export and import services. A qualitative approach using a case study methodology is the research methodology used. The data were gathered by conducting in-depth interviews with key individuals inside the organization and by directly observing the export and import service operations utilizing the “Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0.” Evaluation was carried out by comparing the processes before and after the implementation of “Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0”, as well as evaluating its efficiency, effectiveness, and impact on company performance. The study findings indicate that the use of the “Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0” has had a beneficial effect on enhancing the efficiency and effectiveness of the export and import service procedures at PT.*

# Evaluasi Pelayanan Ekspor & Impor Melalui Customs-Excise Information System and Automation (Ceisa) 4.0 di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik dalam Rangka Menuju Efektifitas

*Varia Usaha Dharma Segara. The integration of this technology accelerates administrative processes, minimizes errors, and enhances visibility across the entire supply chain. However, challenges in the implementation and maintenance of this technology also need to be considered, including in terms of human resources and information technology infrastructure. Hence, this study enhances comprehension of the advantages and obstacles associated with the use of “Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0” technology in the domain of export and import services inside trading firms.*

**Keywords:** Service Evaluation, Customs, Export, Import, Ceisa 4.0

## Pendahuluan

Pada era globalisasi serta kemajuan teknologi informasi, dunia perdagangan khususnya dalam bidang impor menghadapi kemajuan (Wang et al., 2021). Ini ditandai melalui meningkatnya volume perdagangan internasional yang melibatkan berbagai negara, termasuk Indonesia (Tian et al., 2023). Sebuah perusahaan yang beroperasi pada bagian layanan jasa kepabeanan di Indonesia yaitu PT Varia Usaha Dharma Segara yang berlokasi di Gresik.

Sebagai perusahaan yang beroperasi di bagian PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan), PT Varia Usaha Dharma Segara dituntut untuk memberi pelayanan yang optimal kepada pelanggannya. Sebuah usaha yang dilaksanakan perusahaan guna menaikkan mutu pelayanan yaitu melalui penerapan teknologi “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*”, teknologi ini yakni *Portal Web* yang dirancang guna memudahkan proses pelayanan import dengan berbagai fitur yang ditawarkan, seperti kemudahan dalam pembuatan *draft* PIB (Pemberitahuan Impor Barang), otomasi kurs, otomasi LARTAS (larangan dan pembatasan), automasi dengan *pre-notification* serta *system manifes*, bisa mengupload dokumen pendukung serta otomasi COO elektronik, dan lain-lain. karena pengguna jasa tidak perlu mengunjungi kantor pelayanan Bea dan Cukai guna menyerahkan dokumen asli.

Meskipun telah menerapkan teknologi “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*”, belum ada penelitian yang dilaksanakan guna menganalisis sejauh mana efektifitas teknologi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan import di PT Varia Usaha Dharma Segara. Dengan demikian, studi ini dirancang guna mengisi kekosongan itu melalui tujuan untuk mengevaluasi pelayanan import melalui “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*” di PT Varia Usaha Darma Segara Gresik.

Penelitian ini diharapkan akan memberi gambaran yang jelas tentang seberapa efektif Sistem Informasi “*Customs-Excise And Automatisasi (CEISA) 4.0*” dalam pelayanan ekspor dan import PT Varia Usaha Dharma Segara. Penelitian ini juga diharapkan bisa membantu bisnis menaikkan pelayanan import “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*.”

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut: (1) Mengetahui prosedur pelayanan impor melalui “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*” di PT Varia Usaha Dharma Segara Gresik untuk memahami tahapan-tahapan yang terlibat dalam proses tersebut. (2) Mengetahui kendala dalam pelayanan impor melalui “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*” di PT Varia Usaha Dharma Segara Gresik, baik dari segi teknis maupun prosedural.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Mitrausaha Indonesia Grup (Strijker et al., 2020). Penelitian kuantitatif ini berdasarkan filsafat positivisme, menggunakan sampel yang diambil secara acak sederhana (simple random sampling) dari populasi karyawan perusahaan yang berjumlah 100 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 69 orang, dihitung menggunakan rumus Slovin.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik, termasuk kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner yang digunakan berisi pertanyaan tertutup dengan skala Likert 1-5 untuk mengukur tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Wawancara terstruktur dilakukan untuk mendapatkan data primer dari karyawan terkait persepsi mereka terhadap gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi kerja. Observasi langsung dan dokumentasi juga dilakukan untuk mendukung data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara.

Analisis data dilakukan dengan metode statistik menggunakan software Partial Least Squares (PLS) untuk menguji hipotesis (Hair & Alamer, 2022). Uji hipotesis dilakukan dengan metode resampling Bootstrap, yang mencakup pengujian outer model dan inner model. Pengujian efek mediasi juga dilakukan menggunakan prosedur yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny. Hipotesis yang diuji meliputi pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen serta efek mediasi motivasi kerja antara gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Analisis ini bertujuan untuk menentukan signifikansi pengaruh variabel-variabel tersebut dan memahami hubungan kausal yang ada di antara mereka.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### 1. Pelayanan Impor melalui “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*”

- a. Prosedur PIB (Pemberitahuan Impor Barang) di “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*.” (Firdausy, 2021)

Berikut yaitu Tahapan Pembuatan *Draft* PIB yang bersumber dari portal web “*Customs-Excise Information System And Automation (CEISA) 4.0*” dengan pembahasan portal impor B.C-2.0 sebagai berikut:

##### 1) Perekaman

- Tambah Dokumen BC 2.0
- Klik tombol Dokumen Baru



Dokumen Baru	
Jenis Pemberitahuan	PEMASUKAN
Asal Barang	LUAR DAERAH PABEAN
Tujuan Barang	DALAM DAERAH PABEAN
Jenis Dokumen	PIB/IMPOR

Batal OK

**Gambar 1. Perekaman PIB**

Sumber: web portal.beacukai.go.id

## 2) Header

Pada tab header, Data Header berisi field yang harus diisi oleh pengguna layanan, termasuk:

- Pelabuhan Tujuan: Pengguna harus mengisi pelabuhan tujuan di mana barang akan diimpor.
- Jenis Pabean: Pengguna harus mencantumkan jenis pabean yang dipergunakan untuk perekaman dokumen impor.
- Jenis Impor: Pengguna harus menyebutkan jenis impor yang dilaksanakan.
- Cara Pembayaran: Pengguna harus memilih metode pembayaran yang akan dipergunakan dalam transaksi impor.
- Proses Perekaman Data Header: Setelah mengisi semua informasi di atas, pengguna dapat menyimpan proses perekaman data header dengan mengklik tombol "Berikutnya".

Header	Entitas	Dokumen	Pengangkutan	Kemasan & Peli Kemasan	Transaksi	Barang	Pungutan	Pernyataan
<b>Pengejaan</b>	<b>Kantor Pabean</b>	<b>Keterangan Lain</b>						
Nomor Pengejaan 000020-016755	Pelabuhan Tujuan IDTR - TELUK BAYUR Kantor Pabean 011500 - KPPBC TMP B TELUK BAYUR	Jenis PIB 1- BIASA Jenis Impor 1- UNTUK DIPAKAI Cara Bayar 1- BIASA/TUNAI						

**Gambar 2. Data Header**

Sumber: web portal.beacukai.go.id

## 3) Entitas

- Ini yaitu form yang dapat dipergunakan guna mengisi data entitas dari Dokumen BC 2.0 seperti berikut: NPWP Pemusatan, Data Importir, Data Pemilik Barang, Data Penjual, serta Data Pengirim.
- Untuk menyimpan data yang telah diisi, tombol berikutnya dipergunakan.

The screenshot displays the 'BC 2.0 - PEMBERITAHAUAN IMPOR BARANG' web portal. The interface includes a top navigation bar with buttons for 'Kembali', 'Cetak', 'Validasi', and 'Kirim'. Below this is a breadcrumb trail: '< Header Entitas Dokumen Pengangkut Kemasan & Poli Kemasan Transaksi Barang Pungutan Pa >'. The main content area is divided into several sections:

- Importir:** Includes fields for 'Nomor Identitas' (with a dropdown for 'S - NPWP IS DIGIT' and a value '01.000.002.4-051.000'), 'Nama' (with a value 'PT SEMEN PADANG'), and a 'Referensi' button.
- Pemilik Barang:** Includes fields for 'Nomor Identitas' (with a dropdown for 'S - NPWP IS DIGIT' and a value '01.000.002.4-051.000'), 'Nama', and a 'Salin Importir' button.
- NPWP Pemusatan:** Includes fields for 'Nomor Identitas' (with a dropdown for 'S - NPWP IS DIGIT' and a value '01.000.01 051.000'), 'Nama', and a 'Salin Importir' button.
- Pengirim:** Includes fields for 'Nama' (with a value 'MONDI PAPER SALES GMBH'), 'Alamat' (with a value 'MARXERGASSE 4A, 1030 VIENNA, AUSTRIA'), 'Negara' (with a dropdown for 'AT - AUSTRIA'), and a 'Referensi' button.
- Penjual:** Includes fields for 'Nama' (with a value 'MONDI PAPER SALES GMBH'), 'Alamat' (with a value 'MARXERGASSE 4A, 1030 VIENNA, AUSTRIA'), 'Negara' (with a dropdown for 'AT - AUSTRIA'), and a 'Salin data pengirim' button.

At the bottom of the form, there are buttons for 'Sabelumnya' and 'Selanjutnya'.

**Gambar 4. Data Entitas**  
Sumber: web portal.beacukai.go.id

#### 4) Dokumen Pendukung

Ini yaitu form yang dapat dipergunakan untuk mengisi data dari dokumen pendukung pabean seperti Invoice, Bill of Lading (B/L), E-COO, Packing List, Lartas, Manifes, serta lainnya.

- **Lampiran Dokumen:**  
Pengguna Jasa wajib melampirkan Dokumen Invoice dan Dokumen B/L (Bill of Lading) atau AWB (Air Waybill) pada data Dokumen Pendukung.
- **Menambah Dokumen Pendukung:**  
Untuk menambah data dokumen pendukung, klik tombol "Tambah". Setelah itu, sistem akan menampilkan pop-up Dokumen Pendukung.
- **Tampilan Data Pendukung:**  
Setiap jenis dokumen yang diisi dan disimpan akan ditampilkan pada tabel Data Pendukung.
- **Menambah Data Pendukung Lainnya:**  
Pengguna dapat menambahkan jenis data pendukung lainnya dengan mengikuti langkah-langkah yang sama.
- **Perbaikan dan Penghapusan Data Pendukung:**

# Evaluasi Pelayanan Ekspor & Impor Melalui Customs-Excise Information System and Automation (Ceisa) 4.0 di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik dalam Rangka Menuju Efektifitas

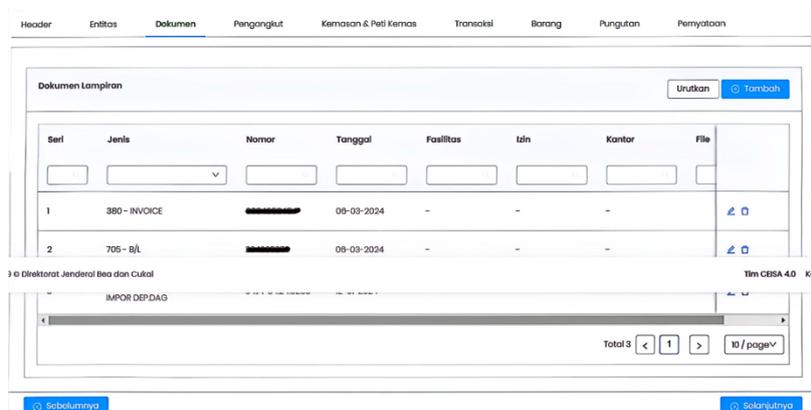
Gunakan ikon pensil untuk melaksanakan perbaikan pada jenis data pendukung yang telah direkam sebelumnya. Gunakan ikon X untuk menghapus jenis data pendukung yang telah direkam sebelumnya.

- Lanjut ke Langkah Berikutnya:

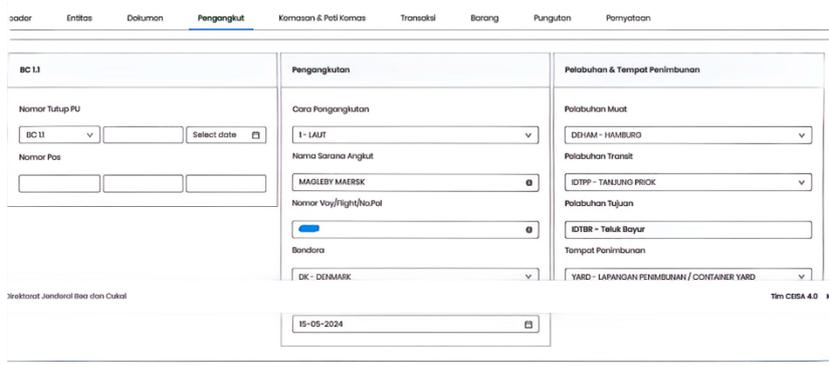
Klik tombol "Berikutnya" untuk melanjutkan ke langkah berikutnya

- 5) Pengangkutan yaitu sebuah formulir yang dipergunakan untuk mengisi data dari dokumen pengangkutan berdasarkan dokumen pabean, seperti data BC 1.1, nomor POS, cara pengangkutan, nama sarana pengangkut, nomor voyage atau penerbangan, dan data muatan lainnya. Formulir ini mencakup informasi penting yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan melacak proses pengangkutan barang melalui jalur pabean.

- Isikan setiap *field* yang tersedia sesuai dengan data dari dokumen pabean.
- Klik tombol Berikutnya



**Gambar 5. Dokumen Pendukung**  
Sumber: web portal.beacukai.go.id

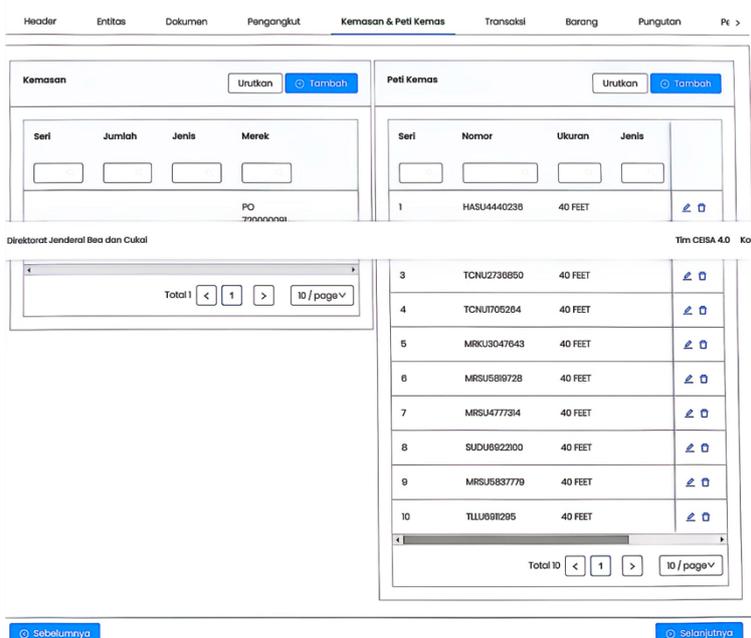


**Gambar 6. Data Pengangkutan**  
Sumber: web portal.beacukai.go.id

- 6) Kemasan dan Kontainer yaitu formulir yang dipergunakan untuk memasukkan data dari dokumen terkait kemasan dan kontainer yang terdapat dalam dokumen pabean.
- Setiap kolom yang tersedia dalam dokumen pabean harus diisi sesuai dengan data yang tercantum pada dokumen tersebut. Untuk mengisi kolom-kolom yang berkaitan dengan kemasan dan

kontainer, Anda dapat mempergunakan tombol "Tambah" yang terdapat pada masing-masing field tersebut. Hal ini memastikan bahwasannya semua informasi yang dibutuhkan telah diinput dengan benar dan lengkap ke dalam sistem pabean.

- Klik Simpan
- Klik Berikutnya



**Gambar 7. Kemasan dan Kontainer**

Sumber: web portal.beacukai.go.id

- 7) Transaksi yaitu sebuah formulir yang dipergunakan untuk mengisi data terkait dengan dokumen-dokumen kepabeanan. Data yang diisikan meliputi berbagai informasi penting seperti valuta, NDPBM (Nilai Dasar Perhitungan Bea Masuk), jenis transaksi, biaya tambahan, biaya pengiriman (freight), dan informasi lainnya yang relevan dengan transaksi kepabeanan tersebut.
- Isikan setiap *field* yang tersedia sesuai dengan data dari dokumen pabean.
  - Klik Berikutnya

## Evaluasi Pelayanan Ekspor & Impor Melalui Customs-Excise Information System and Automation (Ceisa) 4.0 di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik dalam Rangka Menuju Efektifitas

**Gambar 8. Transaksi**  
Sumber: web portal.beacukai.go.id

- 8) Barang dipergunakan untuk merekam data barang. Data ini dapat dimasukkan ke dalam form tersebut dengan dua cara: secara manual melalui form yang tersedia atau dengan mengimpor file Excel yang sudah berisi data barang.
- **Merekam Barang:**  
User menggunakan tombol "Tambah" untuk memulai proses pencatatan barang.
  - **Form Perekaman Barang:**  
Aplikasi menampilkan sebuah formulir untuk merekam barang. User dapat mengisi setiap field yang tersedia di formulir tersebut.
  - **Melihat Daftar Pungutan Barang:**  
Untuk melihat detail dari pungutan data yang telah direkam sebelumnya, user harus mengklik tombol "Pungutan Barang".
  - **Simpan dan Lanjut:**  
Setelah mengisi formulir perekaman, user perlu mengklik tombol "Simpan" untuk melanjutkan proses ke jendela atau langkah berikutnya dalam aplikasi.

Seri	HS	Uraian	Nilai Barang	Jumlah Satuan	Jenis Satuan
1	4804290	ADVANTAGE SELECT	240748.95	246.922	TNE - Metrio ton (1000 kg)

**Gambar 9. Barang**  
Sumber: web portal.beacukai.go.id

- Data pungutan terdiri dari data header hingga data barang yang sudah dimasukkan sebelumnya oleh pengguna. Ini disajikan sebagai ringkasan dalam bentuk tabel dan berisi: “1) Pungutan Bea Masuk. 2) Pungutan Bea Masuk Tambahan. 3) Pungutan Cukai. 4) Pungutan PPH. 5) Pungutan PPN. 6) Pungutan Total. 7) Seluruh data yang ada pada tabel tersebut sesuai dengan data *header* hingga data barang yang telah direkam sebelumnya.”

Pungutan	Dibayar	Ditanggung Pemerintah	Ditunda	Tidak Dipungut	Dibebaskan	Sudah Dilunasi
BM	Rp 208.724.000,00	Rp 0,00	Rp 0,00	Rp 0,00	Rp 0,00	Rp 0,00
PPN	Rp 482.150.593,00	Rp 0,00	Rp 0,00	Rp 0,00	Rp 0,00	Rp 0,00
<b>TOTAL</b>	<b>Rp 800.454.288,00</b>	<b>Rp 0,00</b>	<b>Rp 0,00</b>	<b>Rp 0,00</b>	<b>Rp 0,00</b>	<b>Rp 0,00</b>

**Gambar 10. Pungutan**  
 Sumber: web portal.beacukai.go.id

- 9) Pernyataan yaitu halaman yang berfungsi sebagai pernyataan yang diberikan kepada pengguna jasa terkait dengan proses pengisian dokumen pabean. Pada tab "Pernyataan", ada kolom yang harus diisi oleh pengguna layanan, yang meliputi:
- Tempat, Tanggal, Nama dan Jabatan
  - Setelah seluruh *form* sudah diisi, maka tombol Cetak & Kirim akan aktif, dan dapat dipergunakan untuk proses cetak dan kirim dokumen.

Dengan ini saya menyatakan :

1. bertanggung jawab atas kebenaran hal-hal yang diberitahukan dalam dokumen ini dan keabsahan dokumen pelengkap pabean yang menjadi dasar pembuatan dokumen ini; dan
2. apabila dalam jangka waktu paling lambat 1 (satu) hari setelah tanggal pemberitahuan kesiapan barang, saya tidak hadir untuk menyaksikan pemeriksaan fisik, maka saya menguasakan penyaksian kepada pengusaha TPS dengan resiko dan biaya menjadi tanggung jawab saya.

Tempat & Tanggal	Nama
Tempat: GRESIK	Nama: TRI BAMBANG WIDJANARKO
Tanggal: 08-05-2024	Jabatan: SM OF CUSTOM SERVICE

**Gambar 11. Pernyataan**  
 Sumber: web portal.beacukai.go.id

b. Pihak – Pihak yang terkait dalam pelayanan impor melalui *Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0* yang penulis ketahui melalui observasi lapangan antara lain:

1) Dirjen Bea dan Cukai

Bea dan Cukai di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta menjaga keamanan negara dari masuknya barang-barang terlarang dan terbatas (lartas) (Purnamasari et al., 2024). Mereka bertujuan untuk menjadi lembaga kepabeanan dan cukai yang terkemuka di dunia, menunjukkan komitmen yang ambisius dalam melaksanakan tugas mereka untuk mendukung perekonomian negara dan mengamankan perbatasan dari ancaman barang-barang yang tidak sah. Visi ini tercermin dalam aspirasi yang tinggi dengan menetapkan target yang menantang dan berkelanjutan untuk masa depan. Untuk mencapai tujuan ini, Bea dan Cukai akan membantu bisnis dan perdagangan (Tan et al., 2022), menjaga keamanan perbatasan, melindungi masyarakat dari penyelundupan dan perdagangan internasional, dan meningkatkan penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai.

Bea dan Cukai memainkan peran yang sangat penting dalam pengelolaan keuangan negara, seperti yang diketahui, karena sebagian besar penerimaan negara berasal dari sektor perpajakan, yang mencakup bea masuk dan cukai yang dikelola oleh Bea dan Cukai (Lindberg & Inderberg, 2023). Selain itu, Bea dan Cukai bertanggung jawab atas pengawasan kegiatan ekspor, impor, dan peredaran barang kena cukai (Fedorenko & Pokrovskaya, 2022). Seiring berjalannya waktu, peran Bea dan Cukai semakin penting dalam memfasilitasi perdagangan dengan menyediakan sarana (Li et al., 2024) untuk Maka dari itu dalam pelayanan impor pihak ppjk/importir wajib melaporkan atau mengajukan pemberitahuan impor barang (PIB) sebelum barang masuk dalam Kawasan pabean Indonesia.

2) Perusahaan Pelayaran

Perusahaan Pelayaran tetap memegang peran penting dalam kegiatan ekspor dan impor (Kaliszewski et al., 2020), meskipun transportasi darat dan udara juga mengalami perkembangan yang signifikan dalam layanan pengapalan barang. Selain itu, mereka juga menyediakan kontainer kosong (Empty container) untuk eksportir dan kaitannya dengan pelayanan impor yaitu dengan Pengurusan Dokumen E-DO(Delivery Order) untuk pengeluaran barang impor.

3) PT. Pelabuhan Indonesia

PT. Pelabuhan Indonesia yakni perusahaan BUMN Indonesia yang fokus pada logistik, khususnya dalam pengelolaan dan pengembangan infrastruktur pelabuhan. Kaitannya dengan pelayanan impor yaitu Pelindo sebagai penerbit dokumen E-CEIR (Electronic Container Equipment Intercharge Receipt) yang berfungsi untuk pengeluaran barang impor dari terminal petikemas Surabaya maupun terminal Pelindo lainnya dengan persyaratan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang) dan E-DO (Elektronik- Delivery Order) (Dwivedi et al., 2024).

4) Importir

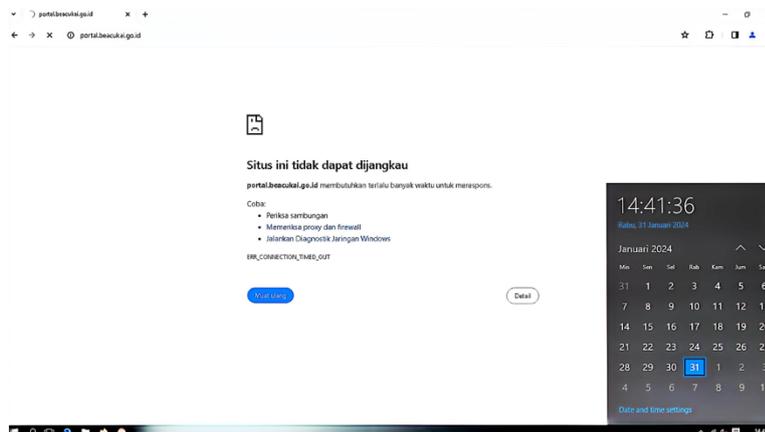
Menurut Undang-Undang No.17 Tahun 2006, “impor diartikan sebagai suatu bentuk aktivitas yang dilaksanakan dengan cara memasukkan barang ke dalam daerah pabean atau dalam hal ini yakni wilayah negara Indonesia.” (Arifin et al., 2024) Importir dapat berupa badan hukum, individu, atau perusahaan yang mengimpor produk perdagangan dari luar negeri dengan tujuan untuk dijual atau diolah Kembali dan dijual ke pasar domestic maupun untuk ekspor kembali. Kaitannya dengan pelayanan impor yaitu sebagai pengguna jasa PT. Varia Usaha Dharma Segara dan dokumen untuk pengisian *draft* PIB(Pemberitahuan Impor Barang) berasal dari Importir berupa *Softcopy* maupun *Hardcopy*.

- c. Dokumen yang diperlukan dalam pengisian *Draft* PIB melalui “*Customs-Excise Information System Automation (CEISA) 4.0*” yaitu:
- 1) *Invoice*: Dokumen yang terdiri dari nama perusahaan pelayaran, alamat lengkap, dan nomor telepon, serta tanda tangan pengirim atau agen. Selain itu, untuk memudahkan pemeriksaan Bea dan Cukai, deskripsi produk yang akurat dan menyeluruh disertai dengan harga produk.
  - 2) *Packing List*: Setiap kemasan diberi nomor atau inisial importir untuk memudahkan identifikasi perusahaan yang memesan barang, serta deskripsi tentang isi yang terkandung dalam setiap kemasan. Jumlah barang, jenis barang, ukuran, dan ukuran juga disertakan. Dalam satu petikemas, terdapat beberapa pengirim dan beberapa penerima biasanya disebut *less container load(LCL)*, dan dokumen harus menjelaskan pengiriman barang kepada penerima yang mana dan juga dalam satu petikemas terdapat satu pengirim dan satu pemilik barang yang disebut *full container load(FCL)*.
  - 3) *Bill of Lading (B/L)* : Dokumen Kepemilikan Barang yang berasal dari Perusahaan Pelayaran kepada pengirim barang terdiri dari 3 dokumen asli dan salinan, yang mencantumkan Shipper, Consignee, *notify party*, nomor dokumen, pelabuhan muat dan tujuan, nama sarana pengangkut, harga barang, nomor container, berat barang, serta jumlah barang/kontainer.
  - 4) *Electronic-Certificate of Origin (E-COO)* : Dokumen pernyataan yang ditandatangani oleh pejabat berwenang, menyatakan bahwasannya barang yang dikirim yaitu hasil produksi dari negara pengekspor.
  - 5) Dokumen Asuransi : dokumen asuransi yang menjamin muatan kapal oleh Perusahaan asuransi atas kemungkinan kerugian yang dipicu oleh kerusakan atau kehilangan barang seiaman dalam pelayaran dengan membayar premi asuransi.
  - 6) Dokumen Larangan dan Pembatasan (LARTAS) : dokumen dari kementerian terkait barang Larangan dan Pembatasan (LARTAS) yang diawasi oleh bea dan cukai agar barang impor bisa keluar dari terminal petikemas.

## Pembahasan

### *Kendala pelayanan impor melalui Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*

#### a. Gangguan Server dan *data overload*



**Gambar 12. Gangguan Server**

Sumber: portal.beacukai.go.id

Gangguan ini disebabkan karena pengguna jasa melaksanakan input data secara bersamaan sehingga menyebabkan penumpukan lonjakan pengguna jasa “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0.*” Dampak dari situasi ini yaitu sistem mengalami keterlambatan loading Halaman, Halaman menjadi tidak terlihat, Loading Lama Saat menginput data terutama pada periode menjelang hari-hari besar seperti Idul Fitri, Idul Adha, Natal, Tahun Baru, liburan panjang, awal dan akhir jam kerja kantor.

#### b. Gangguan Jaringan dan gangguan teknis

Kendala yang juga terjadi selama proses pelayanan impor yaitu ketidakstabilan jaringan yang dipergunakan (McMahon et al., 2021). Kendala teknis berupa Komputer rusak dan Listrik mati juga kadang terjadi (Rivas & Abrao, 2020). Hal ini dapat menyebabkan portal web/email atau perangkat komputer untuk pelayanan impor mengalami masalah yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan impor melalui “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0.*”

#### c. Kesalahan Manusia

Kesalahan Manusia Terjadi dari pihak Perusahaan maupun penulis sendiri selama proses pelayanan impor melalui “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*” dikarenakan kesalahan pengetikan maupun dalam membaca dokumen yang diterima dari importir maupun dalam membaca regulasi yang berlaku. Kendala ini bisa berakibat fatal apabila salah dalam pengetikan nama, jumlah, harga barang dan berakibat barang sulit untuk dikeluarkan dari lapangan container maupun gudang penumpukan dan pembengkakan biaya.

Kendala-kendala diatas yakni hasil dari pengamatan langsung penulis selama 6 bulan magang di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik dalam pelayanan impor melalui “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*” dan dapat diperkuat dengan bukti tabel wawancara penulis dengan *Senior Manager of Customs* Bapak Tri Bambang Widjanarko terkait dengan kendala yang terjadi dan wawancara dilaksanakan pada saat magang tanggal 10-01-2024 pada jam 09:00-10:00 berikut isi dari wawancara yaitu:

**Tabel 1. Wawancara Terkait Kendala**

NO	Sandi Ekwantoro	Tri Bambang Widjanarko
1	Apa saja kendala yang terjadi dalam Pelayanan Impor melalui <i>Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0</i> ?	Dalam pelayanan impor melalui <i>Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0</i> terdapat berbagai kendala diantaranya yaitu kesalahan manusia, gangguan server dan data overload , gangguan jaringan dan gangguan teknis seperti Listrik mati dan Komputer rusak
2	Terima Kasih Bapak	Sama-Sama

1. Solusi Penyelesaian Kendala pelayanan impor melalui “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*”:

a. Solusi Penyelesaian Gangguan Server dan *data overload*

Solusi Penyelesaian yang penulis sarankan berdasarkan pengamatan langsung selama magang maupun wawancara dengan Staf dari bagian kepabeanan yaitu menghindari jam-jam sibuk dan apabila dibutuhkan segera bisa dilaksanakan saat Tengah malam untuk menghindari pengguna jasa yang menumpuk Ketika jam kerja berlangsung sehingga pelayanan impor bisa berjalan sesuai target meskipun menambah waktu jam kerja di saat beristirahat.

b. Solusi Penyelesaian Gangguan Jaringan dan gangguan teknis

Solusi Penyelesaian yang penulis sarankan berdasarkan pengamatan langsung selama magang maupun wawancara dengan Staf dari bagian kepabeanan yaitu menambah kecepatan internet, menambah sumber Listrik lain seperti genset diesel, melaporkan kepada pihak Teknisi Komputer yang ada di Perusahaan sehingga pelayanan impor bisa berjalan tanpa kendala.

c. Solusi Penyelesaian Kesalahan Manusia

Solusi Penyelesaian yang penulis sarankan berdasarkan pengamatan langsung selama magang maupun wawancara dengan *Senior Manager* dari bagian kepabeanan yaitu melaksanakan pengecekan dokumen Kembali setelah dimasukkan kesistem untuk menghindari kesalalahan, melaksanakan pelatihan ke semua staf bagian kepabeanan terkait pengoperasian “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*” maupun terkait regulasi yang ada lewat pertemuan daring maupun tatap muka langsung sehingga tidak ada kendala pelayanan impor terkait kesalahan manusia.

Solusi Penyelesaian diatas yakni hasil dari pengamatan langsung penulis selama 6 bulan magang di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik dalam pelayanan impor melalui “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*” dan dapat diperkuat dengan bukti tabel wawancara penulis dengan *Senior Manager of Customs* Bapak Tri Bambang Widjanarko dan *Staff of Customs* Bapak Chusnul Suhariyanto terkait dengan Solusi penyelesaian yang terjadi dan

Evaluasi Pelayanan Ekspor & Impor Melalui Customs-Excise Information System and Automation (Ceisa) 4.0 di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik dalam Rangka Menuju Efektifitas

wawancara dilaksanakan pada saat magang tanggal 11-01-2024 pada jam 13:00-15:00 berikut isi dari wawancara yaitu:

**Tabel 2. Wawancara Terkait Solusi Penyelesaian**

NO	Sandi Ekwantoro	Chusnul Suhariyanto
1	Bagaimana Solusi Penyelesaian Gangguan Server dan data overload dalam pelayanan impor?	Solusi Penyelesaian Gangguan Server dan data overload dalam pelayanan impor yaitu menghindari jam-jam sibuk, sebelum hari libur atau saat tengah malam lebih cepat dalam pelayanan impor melalui “ <i>Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0.</i> ”
2	Bagaimana Solusi Penyelesaian gangguan jaringan dan gangguan teknis dalam pelayanan impor?	Solusi Penyelesaian yaitu dengan menambah kecepatan internet, menambah sumber Listrik, melaporkan kepada pihak teknisi Perusahaan.
	Sandi Ekwantoro	Tri Bambang Widjanarko
1	Bagaimana Solusi Penyelesaian Kesalahan manusia dalam pelayanan impor?	Solusi Penyelesaian yaitu dengan melaksanakan cek manual dokumen PIB(Pemberitahuan Impor Barang) yang telah dibuat dan melakukan pelatihan terkait regulasi dan pengoperasian “ <i>Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0.</i> ”

**Kesimpulan**

Berdasar hasil dari studi yang sudah dilaksanakan peneliti selama magang dalam penulisan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi pelayanan impor melalui “*Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0*” di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik dalam rangka menuju efektifitas” yang sudah peneliti uraikan pada bab diatas oleh karena itu penulis mengambil Kesimpulan sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan impor melalui Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0 di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik telah berjalan sesuai dengan prosedur, mulai dari mengisi data perekaman sampai data pernyataan dalam prosedur pelayanan impor. (2) Pelayanan impor melalui Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0 berhubungan dengan berbagai pihak terkait antara lain: Dirjen Bea dan Cukai, Perusahaan Pelayaran, PT. Pelabuhan Indonesia, dan Importir. (3) Dokumen yang diperlukan dalam pengisian Draft PIB melalui Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0 adalah: Invoice, Packing List, Bill of Lading (B/L), Electronic-Certificate of Origin (E-COO), Dokumen Asuransi, Dokumen Larangan dan Pembatasan (LARTAS). (4) Kendala-Kendala yang terjadi dalam pelayanan impor melalui Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) 4.0 di PT. Varia Usaha Dharma Segara Gresik adalah; Gangguan Server dan data overload, Gangguan Jaringan dan gangguan teknis, dan Kesalahan manusia

## BIBLIOGRAFI

- Arifin, R., Hanita, M., & Runturambi, A. J. S. (2024). Maritime border formalities, facilitation and security nexus: Reconstructing immigration clearance in Indonesia. *Marine Policy, 163*, 106101.
- Dwivedi, D., Mitikiri, S. B., Babu, K. V. S. M., Yemula, P. K., Srinivas, V. L., Chakraborty, P., & Pal, M. (2024). Technological advancements and innovations in enhancing resilience of electrical distribution systems. *International Journal of Critical Infrastructure Protection, 100696*.
- Fedorenko, R., & Pokrovskaya, O. (2022). Preconditions for the development of bonded logistics. *Transportation Research Procedia, 61*, 294–300.
- Firdausy, C. M. (2021). *Memajukan logistik Indonesia yang berdaya saing*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics, 1(3)*, 100027.
- Kaliszewski, A., Kozłowski, A., Dąbrowski, J., & Klimek, H. (2020). Key factors of container port competitiveness: A global shipping lines perspective. *Marine Policy, 117*, 103896.
- Li, X., Ma, B., Wang, C., & Chen, Y. (2024). Sustainable recovery and recycling of scrap copper and alloy resources: A review. *Sustainable Materials and Technologies, e01026*.
- Lindberg, M. B., & Inderberg, T. H. J. (2023). Just sharing? Energy injustices in the Norwegian solar policy mix for collective prosuming. *Energy Research & Social Science, 103*, 103219.
- McMahon, K., Uchendu, C., & Fitzpatrick, C. (2021). Quantifying used electrical and electronic equipment exported from Ireland to West Africa in roll-on roll-off vehicles. *Resources, Conservation and Recycling, 164*, 105177.
- Purnamasari, R., Hasanudin, A. I., Zulfikar, R., & Yazid, H. (2024). Optimizing sustainable growth: Data, policies, and supply chains in Indonesia's public sector. *Social Sciences & Humanities Open, 10*, 101104.
- Rivas, A. E. L., & Abrao, T. (2020). Faults in smart grid systems: Monitoring, detection and classification. *Electric Power Systems Research, 189*, 106602.
- Strijker, D., Bosworth, G., & Bouter, G. (2020). Research methods in rural studies: Qualitative, quantitative and mixed methods. *Journal of Rural Studies, 78*, 262–270.
- Tan, Z., Wu, Y., Gu, Y., Liu, T., Wang, W., & Liu, X. (2022). An overview on implementation of environmental tax and related economic instruments in typical countries. *Journal of Cleaner Production, 330*, 129688.
- Tian, S., Elahi, E., Liu, L., & Sun, A. (2023). Assessing the impact of intermediate import liberalization on green innovation in pollution-prone industries: A study on publicly traded companies. *Journal of Cleaner Production, 425*, 138933.
- Wang, S., He, Y., & Song, M. (2021). Global value chains, technological progress, and environmental pollution: Inequality towards developing countries. *Journal of Environmental Management, 277*, 110999.

**Copyright holder:**

Sandi Ekwantoro, Budi Priyono, Toto D. Saputra (2024)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

