



# JURNAL MATEMAR

<http://e-jurnal.amanjaya.ac.id/index.php/matemar>  
<https://doi.org/10.59225/jahxp439>

p-ISSN: 2745-6048, e-ISSN: 2745-4444

## OPTIMALISASI PELAYANAN ONLINE CEISA 4.0 DALAM PENGURUSAN DOKUMEN PEB DI PT. PANCARAN LOGISTIK INDONESIA

*Optimization of CEISA 4.0 Online Services In PEB Document Management  
at PT. Pancaran Logistik Indonesia*

Alvar Ridho Alamsyah<sup>1\*</sup>, Adi Purwanto<sup>2</sup>, Toto D. Saputra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Vokasi  
Pelayaran Universitas Hang Tuah, Indonesia

\*e-mail koresponden: [alvarridhoalamsyah13@gmail.com](mailto:alvarridhoalamsyah13@gmail.com)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan pengelolaan dokumen PEB serta sejauh mana pelayanan pengelolaan dokumen PEB yang dilakukan secara efektif dan efisien di PT. Pancaran Logistik Indonesia yang didukung dengan menggunakan sistem online CEISA 4.0. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengelolaan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia telah dilakukan secara optimal yang didukung dengan sistem CEISA sebagai sarana untuk memudahkan dalam penginputan PEB.*

**Kata kunci:** *Optimalisasi Pelayanan, Dokumen PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), Sistem CEISA (Customs – Excise Information System and Automation).*

### Abstract

*This research aims to determine the process of PEB document processing services and the extent to which PEB document processing services are carried out effectively and efficiently at PT. Pancaran Logistik Indonesia is supported using the CEISA 4.0 online system. This type of research is descriptive qualitative with interview, observation and documentation methods. The results of this research indicate that PEB document processing services at PT. Transmission of Indonesian Logistics has been carried out optimally, supported by the CEISA system as a means to facilitate PEB input.*

**Keywords:** *Service Optimization, PEB (Export Goods Notification) Document, CEISA (Customs – Excise Information System and Automation) System.*

Alamsyah R.A, Purwanto A & Saputra D.T. Optimalisasi Pelayanan Online CEISA 4.0 Dalam Pengurusan Dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

## PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman, kegiatan perdagangan menjadi semakin bervariasi, dan untuk mencari keuntungan yang sebesar – besarnya, terutama di bidang perdagangan antar negara yang biasa disebut dengan ekspor dan impor. Sehubungan dengan meningkatnya permintaan barang dari berbagai negara, secara otomatis banyak berdiri perusahaan – perusahaan atau anak perusahaan yang bergerak di bidang ekspor dan impor di negara Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi di bidang perdagangan. Ekspor merupakan kegiatan perdagangan dengan cara mengeluarkan atau mengirimkan barang dari dalam Negeri keluar Negeri wilayah pabean dengan ketentuan yang berlaku.

Biasanya proses ekspor dimulai dari adanya penawaran dari suatu pihak yang disertai dengan persetujuan dari pihak lain melalui *sales contract process*, dalam hal ini adalah pihak Eksportir dan Importir. Proses pembayaran untuk pengiriman ini dapat melalui metode *Letter of Credit (L/C)* yang memiliki risiko dan keuntungan tersendiri.

Sedangkan kegiatan Impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Dapat diartikan sebagai kegiatan memasukkan barang dari suatu negara (luar negeri) ke dalam wilayah pabean negara lain. Pengertian ini memiliki arti bahwa kegiatan impor berarti melibatkan dua negara yang membuat kedua negara tersebut harus saling membangun hubungan baik. Salah satunya, dalam aktivitas perekonomian ini.

Dalam melakukan proses ekspor barang itu sendiri ada tahap yang harus diselesaikan terlebih dahulu, yaitu dengan menyelesaikan BC 3.0 atau Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). PEB ini digunakan untuk pemberitahuan pelaksanaan ekspor barang oleh eksportir atau pihak kuasanya kepada kantor Bea dan Cukai. Semua barang yang akan diekspor wajib diberitahukan kepada kantor Bea dan Cukai apabila terjadi kendala pada saat pengerjaan PEB ini atau terjadi keterlambatan maka kapal akan terkena *Demurrage* yang biasa dikenal dengan sebutan kelebihan waktu parkir kapal di dermaga.

Pengerjaan PEB ini dilakukan agar mendapatkan balasan berupa NPE (Nota Pelayanan Ekspor) dan tentu saja melalui perusahaan yang mengurus berkas ekspor tersebut yaitu pihak yang ditunjuk sebagai kuasa dari eksportir yaitu PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan). Selain PPJK juga ada EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). PPJK dan EMKL berperan sebagai perantara bagi perusahaan yang ingin melakukan ekspor atau impor barang. PPJK merupakan badan usaha yang melakukan kegiatan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean untuk dan atas nama pemilik barang.

Sedangkan EMKL merupakan badan usaha pengurusan dokumen dan muatan yang berasal dari kapal. Untuk pengurusan ini, EMKL mendapat kuasa secara tertulis dari pemilik muatan untuk mengurus barangnya.

Salah satu perusahaan yang mendukung terlaksananya kegiatan ekspor dan impor dengan layanan PPJK dan EMKL yaitu PT. Pancaran Logistik Indonesia. Yang mana perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa transportasi darat dan laut serta menyediakan layanan jasa PPJK dan EMKL guna mendukung kegiatan ekspor dan impor. Dengan meningkatkan kinerja PPJK, pihak Bea Cukai menerbitkan sistem untuk menerbitkan PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) atau BC 3.0 yaitu sistem CEISA 4.0 (*Customs Excise Information System and Automation*) adalah sistem informasi kepabeanan dan cukai yang merupakan program khusus milik Bea Cukai yang didalamnya terdiri dari berbagai aplikasi,

Alamsyah R.A, Purwanto A & Saputra D.T. Optimalisasi Pelayanan Online CEISA 4.0 Dalam Pengurusan Dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

yang digunakan untuk proses administrasi, pelayanan, pengawasan, dan hal yang terkait dengan tugas dan fungsi Bea Cukai. CEISA juga dapat diartikan sebagai aplikasi penghubung antara pengguna jasa dengan Bea Cukai. Segala kebutuhan kepabeanan dan Cukai dapat diselesaikan dari genggaman, dari mana saja, kapan saja dan tentu saja tanpa biaya

Pada suatu saat melayani pengurusan dokumen PEB, terdapat adanya hambatan pada dokumen pendukung dari pelanggan yang tidak lengkap, selain itu juga informasi yang mendadak dari pelanggan untuk meminta penginputan PEB. Hal ini dapat mengakibatkan rejectnya penginputan PEB dan terjadinya keterlambatan dalam pengurusan dokumen PEB otomatis terbitnya NPE juga terlambat untuk kelanjutan pengiriman barang ekspor juga akan tertunda. Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : 1) Bagaimana prosedur pelayanan pengurusan dokumen PEB dalam kegiatan ekspor di PT. Pancaran Logistik Indonesia? 2) Bagaimana efektivitas penggunaan sistem CEISA dalam pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia? Untuk membatasi masalah supaya fokus pada penelitian yang dibahas pada optimalisasi pelayanan pengurusan dokumen PEB dalam kegiatan ekspor di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

## **LANDASAN TEORI**

### **Optimalisasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal yang artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan menurut Winardi (2014), optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Menurut Nurrohman (2017), optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik. Dalam penelitian ini tentu yang dimaksud adalah sebuah upaya, langkah atau metode yang dipakai dalam proses pelayanan pengurusan dokumen PEB dalam kegiatan ekspor di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

### **Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Laksana (2018), menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2014:217) salah satu studi terkait SERVQUAL terdapat adanya lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : 1) Berwujud (*tangibles*), 2) Reliabilitas (*reliability*), 3) Ketanggapan (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), 5) Empati (*empathy*).

### **Dokumen PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang)**

Dalam kegiatan ekspor maupun impor terdapat sejumlah syarat yang harus dipenuhi dalam kewajiban kepabeanan. Salah satu syarat tersebut yaitu pemenuhan atas dokumen lengkap pabean atau biasa disebut dengan dokumen kepabeanan.

Alamsyah R.A, Purwanto A & Saputra D.T. Optimalisasi Pelayanan Online CEISA 4.0 Dalam Pengurusan Dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Dokumen pelengkap pabean adalah semua dokumen yang digunakan sebagai pelengkap pemberitahuan pabean salah satunya yaitu dokumen PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang). PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) merupakan dokumen pabean yang digunakan untuk pemberitahuan pelaksanaan ekspor barang oleh eksportir atau kuasanya yaitu PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan) kepada Bea Cukai yang dibuat melalui aplikasi CEISA yang diterbitkan oleh Bea Cukai. Dalam kegiatan ekspor, perlu adanya penerbitan dokumen PEB dengan menggunakan CEISA.

Adapun dokumen – dokumen yang perlu disiapkan dalam penginputan dokumen PEB menggunakan sistem CEISA, dokumen – dokumen tersebut di antaranya yaitu : 1) *Invoice*, 2) *Packing List*, 3) *Bill of Lading (B/L)*, 4) *Shipping Order*, 5) *Perizinan Lartas*, 6) *Shipping Instruction (SI)*, dan 7) *Persetujuan Ekspor (PE)*

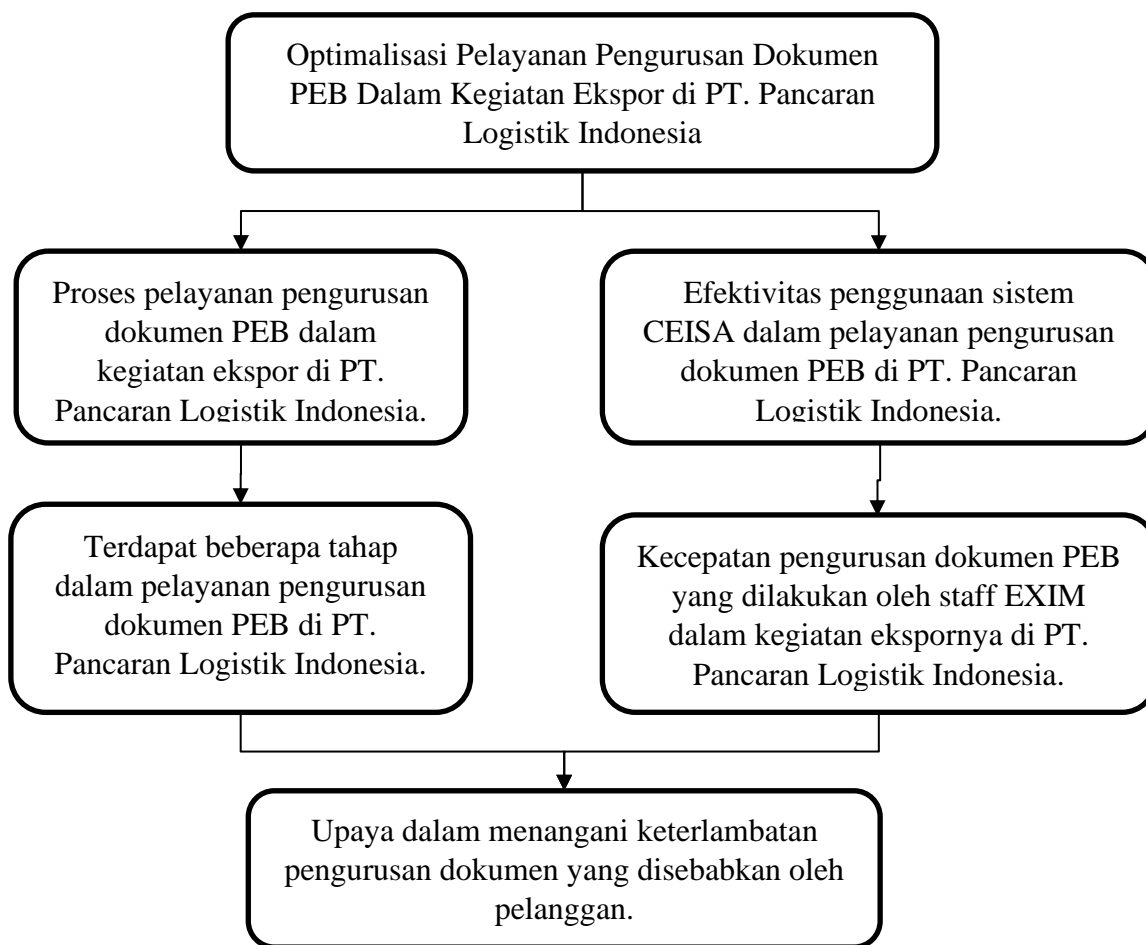
#### ***Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)***

PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan) merupakan badan usaha yang akan melakukan kegiatan serta pengurusan dalam pemenuhan kewajiban pabean untuk dan atas kuasa importir maupun eksportir. Sehingga dapat disimpulkan bahwa PPJK adalah sebuah jasa yang akan memudahkan beberapa pebisnis baik eksportir maupun importir yang akan melakukan beberapa pengiriman yang berhubungan dengan logistik pada saat keluar masuk Indonesia.

Dalam mengurus berbagai kewajiban kepabeanan ini, layanan yang disebut dengan PPJK akan bertindak atas nama eksportir dan importir yang diwakilinya. PPJK menjadi jembatan atau perantara yang menghubungkan antara eksportir atau importir dengan Bea Cukai. PPJK bertanggung jawab atas pengurusan dokumen dan muatan yang masuk ke dalam kawasan pabean. Peran PPJK ini bertujuan untuk memberikan layanan yang meliputi seluruh aspek yang diperlukan dalam kegiatan ekspor, termasuk kelengkapan dokumen ekspor dan penyelesaian biaya yang terkait dengan penanganan muatan serta pengurusan dokumen hingga barang dapat keluar dari kawasan pabean (Rahmawati & Westi, 2016).

#### ***Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)***

Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) adalah usaha pengurusan dokumen dan muatan yang akan diangkut atau dimuat melalui kapal atau pengurusan dokumen dan muatan yang berasal dari kapal. Untuk pengurusan ini, EMKL mendapat kuasa secara tertulis dari pemilik muatan untuk mengurus barangnya. Di Pelabuhan muat, EMKL akan membantu pemilik dalam membukukan muatan pada agen pelayaran, mengurus dokumen dengan Bea Cukai dan instansi terkait lainnya serta membawa barang dari gudang pemilik barang ke gudang di dalam Pelabuhan. Di Pelabuhan bongkar, EMKL membantu pemilik barang mengurus pemasukan barang dengan Bea Cukai, menerima muatan dari pelayaran dan membawa barang dari Pelabuhan ke gudang pemilik barang.



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2017:6) Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain - lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata - kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data - data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian - bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penyajian Data

Penyajian data atau *data display* dilakukan untuk menganalisis masalah agar mudah dicari

Alamsyah R.A, Purwanto A & Saputra D.T. Optimalisasi Pelayanan Online CEISA 4.0 Dalam Pengurusan Dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

pemecahannya. Penyajian data juga dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran di lapangan secara tertulis.

Adapun data yang akan disajikan secara deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara dengan 2 orang narasumber, yaitu Bapak Taufan Sumadiyono S.T selaku *Leader Divisi EXIM* (Ekspor Impor) dan Bapak Agus Hariyanto A.Md.I.K selaku *Drafter PEB* dan *PIB* divisi *EXIM* di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Pelayanan jasa PPJK pada PT. Pancaran Logistik Indonesia adalah dengan menyediakan jasa yang diperlukan bagi terlaksananya kegiatan ekspor dan impor. Yang mana mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, penerbitan dokumen serta pengurusan penyelesaian dokumen kepabeanan, salah satunya yaitu dokumen PEB.

**Tabel 1 Pelayanan Penginputan Dokumen PEB Bulan Agustus 2023 – Januari 2024**

No.	Bulan	Jumlah Penginputan	Rata – Rata Penginputan Perhari
1.	Agustus	302	11
2.	September	308	12
3.	Oktober	362	14
4.	November	276	10
5.	Desember	376	15
6.	Januari	200	8

Berdasarkan tabel di atas dapat dijabarkan bahwa PT. Pancaran Logistik Indonesia melayani penginputan dokumen PEB dalam setiap bulannya. Pada bulan Agustus terdapat 302 dokumen PEB yang diinput, bulan September sebanyak 308 dokumen, bulan Oktober sebanyak 362 dokumen, bulan November sebanyak 276 dokumen, bulan Desember sebanyak 376 dokumen, dan selanjutnya pada bulan Januari 2024 sebanyak 200 dokumen PEB yang diinput oleh *Drafter* divisi *EXIM*, PT. Pancaran Logistik Indonesia.

### Analisis Data

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada Bapak Taufan Sumadiyono, S.T selaku *Leader Divisi EXIM* dan Bapak Agus Hariyanto, A.Md.,I.K selaku *Drafter PEB* di PT. Pancaran Logistik Indonesia. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, dapat menghasilkan beberapa temuan sebagai berikut :

#### 1. Pelayanan Pengurusan Dokumen PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) merupakan dokumen yang wajib diisi oleh eksportir sebagai langkah awal dalam proses ekspor barang. Dokumen ini berisi informasi terkait identitas eksportir, detail barang, dokumen pendukung, informasi transportasi pengiriman barang, detail pembayaran dan kepabeanan, serta tanda tangan eksportir dan legalisasi dokumen oleh otoritas yang berwenang yaitu oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Berdasarkan ketentuan Menteri Keuangan No. 115/PMK.04/2008 yang berkaitan dengan kepabeanan, menyatakan bahwa PEB menjadi salah satu syarat yang harus

Alamsyah R.A, Purwanto A & Saputra D.T. Optimalisasi Pelayanan Online CEISA 4.0 Dalam Pengurusan Dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

dipenuhi oleh eksportir sebelum melakukan kegiatan ekspor. Tujuan utama dari PEB yaitu untuk memberitahukan kepada pihak Bea Cukai mengenai detail barang yang akan diekspor.

- a. Tingkat kecepatan dalam pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Dalam konteks pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, evaluasi tingkat kecepatan dalam pengurusan dokumen PEB merupakan aspek kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan logistik perusahaan. Kecepatan dalam pengurusan dokumen PEB tidak hanya mencerminkan efisiensi operasional, namun juga mempengaruhi keseluruhan pengalaman pelanggan atau customer dan kepuasan mereka terhadap layanan jasa yang diberikan oleh PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Dalam penelitian yang telah dilakukan, tingkat kecepatan dalam pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia terbilang cukup tinggi. Proses pengurusan dokumen PEB dilakukan dengan efisien dan responsive, memungkinkan ekspor barang dapat dilakukan dalam waktu yang singkat. Didukung dengan penggunaan sistem informasi logistik secara canggih dan modern yang baik antara departemen yang berwenang terbukti meningkatkan efisiensi proses pengurusan dokumen PEB, yaitu sistem CEISA. Selain itu, tim divisi *EXIM* di PT. Pancaran Logistik Indonesia sudah terlatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai prosedur ekspor, sehingga proses pengurusan dokumen dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Ketersediaan layanan pelanggan yang *responsive* juga turut berkontribusi dalam mempercepat penyelesaian dokumen PEB untuk kelancaran kegiatan ekspor di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Berdasarkan hasil penjabaran diatas dapat diperoleh informasinya melalui wawancara langsung dengan Bapak Taufan Sumadiyono S.T yang selaku *Leader* Divisi *EXIM* terkait bagaimana tingkat kecepatan dalam pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, yaitu sebagai berikut :

“Kami menyadari bahwa kecepatan dalam pengurusan dokumen PEB adalah faktor kunci dalam memberikan layanan yang unggul kepada customer atau pelanggan. Oleh karena itu, kami PT. Pancaran Logistik Indonesia telah menerapkan berbagai strategi untuk memastikan proses pengurusan dokumen dilakukan dengan tepat waktu, diantaranya yang pertama kami telah didukung dengan menggunakan sistem informasi yang canggih dan modern yaitu sistem CEISA. Kedua, kami memiliki tim yang pengetahuan yang mendalam dan berpengalaman dalam pengurusan dokumen PEB. Ketiga, kami terus berupaya untuk selalu meningkatkan kinerja kami untuk memberikan layanan yang cepat, efisien, dan andal kepada customer.”

Kemudian ditambahkan dengan hasil wawancara kedua sesuai pembahasan yang sama kepada Bapak Agus Hariyanto A.Md.I.K yang selaku *Drafter* PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, disampaikan beliau sebagai berikut :

“Dengan didukung adanya sistem CEISA di PT. Pancaran Logistik Indonesia, kami dapat memproses pengurusan dokumen PEB secara lebih tepat waktu dan efisien. Meskipun sudah adanya sistem CEISA yang mempermudah dalam pengurusan dokumen PEB, kami sebagai penginput tetap selalu meningkatkan kinerja kami agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan andal kepada pelanggan atau customer PT. Pancaran Logistik Indonesia.”

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kecepatan dalam proses pelayanan pengelolaan dokumen PEB sudah terbilang cukup tinggi dengan didukung adanya penggunaan sistem digitalisasi yang canggih dan modern yaitu CEISA, dapat menjadikan proses pelayanan pengelolaan dokumen PEB dapat lebih tepat waktu dan efektif. Selain itu juga ada beberapa aspek lainnya yang memberikan dampak terhadap tingkat kecepatan pengelolaan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, yaitu meliputi tim yang memiliki pengetahuan mendalam dan berpengalaman dengan pengelolaan dokumen PEB. Selanjutnya staff EXIM PT. Pancaran Logistik Indonesia tetap selalu berupaya untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat memberikan layanan yang cepat, efisien, dan andal kepada customer.

b. Prosedur pelayanan pengelolaan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Prosedur pelayanan pengelolaan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan layanan logistik yang efisien, andal, dan *responsive* kepada para pelanggan. Dalam upaya untuk memastikan efisiensi dan kualitas layanan, PT. Pancaran Logistik Indonesia telah mengimplementasikan prosedur pengelolaan dokumen PEB yang terstruktur. Adapun beberapa tahapan dari proses pengelolaan dokumen PEB yaitu sebagai berikut :

- 1) Eksportir menghubungi pihak PPJK yaitu PT. Pancaran Logistik Indonesia, untuk memberitahukan bahwa ada barang yang akan diekspor.
- 2) Eksportir mengirimkan dokumen *DO (Delivery Order)*, *Invoice*, *Packing List* dan dokumen pendukung lainnya.
- 3) Kemudian PT. Pancaran Logistik Indonesia mengkonfirmasi permintaan eksportir dan selanjutnya drafter divisi EXIM menginput dokumen PEB melalui sistem CEISA 4.0. Penginputan PEB dilakukan 1-2 hari sebelum keberangkatan kapal.
- 4) Setelah penginputan PEB disubmit, maka 15-20 menit kemudian terbitlah respon NPE (Nota Pelayanan Ekspor). NPE digunakan untuk mencetak *EIR (Equipment Interchange Receipt)* guna mendaftarkan container yang akan dimuat ke atas kapal.

Berdasarkan penjabaran diatas diperoleh data melalui wawancara langsung dengan narasumber pertama yaitu Bapak Taufan Sumadiyono S.T selaku Leader Divisi EXIM PT. Pancaran Logistik Indonesia mengenai bagaimana prosedur pelayanan pengelolaan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, yang kemudian disampaikan sebagai berikut :

*“Pada prosedur pengelolaan dokumen PEB terdapat beberapa tahapan, yang pertama meliputi customer menghubungi pihak PPJK yaitu PT. Pancaran Logistik Indonesia, selanjutnya eksportir mengirimkan dokumen DO (Delivery Order), Invoice, Packing List dan dokumen pendukung lainnya. Kemudian PT. Pancaran Logistik Indonesia mengkonfirmasi permintaan eksportir dan selanjutnya drafter divisi EXIM menginput dokumen PEB melalui sistem CEISA 4.0. Penginputan PEB dilakukan 1-2 hari sebelum keberangkatan kapal. Setelah penginputan PEB disubmit, maka 15-20 menit kemudian terbitlah respon NPE (Nota Pelayanan Ekspor) yang mana NPE digunakan untuk mencetak EIR (Equipment Interchange Receipt) guna mendaftarkan container yang akan dimuat ke atas kapal.”*



Selanjutnya senada dengan hasil wawancara kepada narasumber kedua yaitu Bapak Agus Hariyanto, A.Md.I.K selaku *Drafter* PEB divisi *EXIM* di PT. Pancaran Logistik Indonesia dengan pembahasan yang sama, kemudian disampaikan sebagai berikut :

*“Dalam kegiatan ekspor, terdapat beberapa tahapan dalam pengurusan dokumennya, terutama pada pengurusan dokumen PEB. Sebelum diterbitkannya NPE, maka perlu melalui beberapa tahapan agar pengurusan dokumen dapat dilakukan dengan baik dan tepat. Tahapan tersebut dimulai dari customer menghubungi pihak PPJK hingga sampai penerbitan NPE.”*

Berdasarkan dari kedua hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam prosedur pengurusan dokumen PEB terdapat beberapa tahapan mulai dari customer menghubungi pihak PPJK hingga sampai diterbitkannya NPE. Yang mana NPE digunakan untuk mencetak *EIR (Equipment Interchange Receipt)* guna mendaftarkan container yang akan dimuat ke atas kapal.

## **2. Efektivitas penggunaan sistem CEISA dalam pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.**

Sistem CEISA (*Customs – Excise Information System and Automation*) adalah sistem informasi kepabeanan dan cukai yang merupakan program khusus milik Direktorat Jendral Bea dan Cukai yang di dalamnya terdiri dari proses pelayanan administrasi dokumen kepabeanan dalam kegiatan ekspor maupun impor. Dengan CEISA, PT. Pancaran Logistik Indonesia dapat memastikan pencatatan data secara efektif tanpa adanya kesalahan. Efektivitas dalam penggunaan sistem CEISA dalam pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia dapat dilihat dalam variabel berikut ini :

- a. Integrasi sistem CEISA dengan kebutuhan penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Sistem ini memainkan peran penting dalam mendukung pelayanan penginputan PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) di PT. Pancaran Logistik Indonesia. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk menjalankan proses penginputan dokumen PEB secara efektif dan efisien yang dapat mengumpulkan data secara akurat. Integrasi sistem CEISA dengan kebutuhan penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Sistem CEISA telah terintegrasi dengan baik dengan kebutuhan penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, yang mana sistem ini memudahkan pengguna untuk menginput dokumen PEB dengan tepat waktu.
- 2) Sistem CEISA memberikan jaminan bahwa data yang diinputkan sesuai dengan persyaratan dan format yang ditetapkan oleh pihak Bea Cukai untuk dokumen PEB. Hal ini membantu memastikan keakuratan dan konsistensi data yang diinputkan.
- 3) Integrasi CEISA dengan kebutuhan penginputan dokumen PEB telah meningkatkan efisiensi operasional. Proses penginputan dokumen menjadi lebih cepat, dapat meminimalisir kesalahan dalam penginputan, serta akurasi data yang diinput.

Berdasarkan pemaparan diatas terkait sejauh mana sistem CEISA terintegrasi dengan kebutuhan penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Data diatas diperoleh melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber Bapak Taufan Sumadiyono S.T selaku *Leader* Divisi *EXIM* yang disampaikan sebagai berikut :

*“Dengan didukung adanya penggunaan sistem CEISA dalam pelayanan penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia telah terintegrasi dengan baik. Sistem ini dapat memudahkan kami dalam penginputan dokumen PEB, proses penginputan menjadi lebih cepat tidak memakan banyak waktu, dan data yang dimasukkan sudah dijamin akurat sehingga kami dapat meminimalisir kesalahan dalam penginputan.”*

Selanjutnya senada dengan hasil wawancara kedua dengan Bapak Agus Hariyanto A.Md.I.K yang selaku *Drafter* PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, disampaikan oleh beliau sebagai berikut :

*“Integrasi sistem CEISA dengan kebutuhan penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia telah memberikan dampak yang positif. Kami melihat adanya peningkatan efisiensi dan akurasi data dalam proses penginputan dokumen PEB. Selain itu juga penginputan dokumen PEB dapat dilakukan secara lebih efektif.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses penginputan PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, penggunaan sistem CEISA telah terintegrasi dengan baik, dan juga memberi dampak positif bagi staff karyawan PT. Pancaran Logistik Indonesia. Selain itu juga, pelayanan penginputan dokumen PEB dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien yang didukung adanya penggunaan sistem CEISA.

- b. Efektivitas sistem CEISA dalam mendukung penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Efektivitas terjadi karena adanya hubungan output dengan tujuan. Semakin besar output yang dihasilkan atas tujuan yang dicapai, maka perusahaan atau program dinilai semakin efektif. Menurut Ravianto (2014), efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Efektivitas suatu sistem dapat diukur melalui kesuksesan suatu sistem tersebut untuk mengetahui kualitas termasuk efektivitas dari sistem tersebut.

Sistem CEISA telah secara signifikan meningkatkan efisiensi dalam proses penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia. Dengan didukung adanya penggunaan sistem CEISA, PT. Pancaran Logistik Indonesia telah berhasil mengurangi waktu yang diperlukan untuk penginputan dokumen PEB, sehingga dapat mempercepat proses persetujuan dokumen dan pengiriman barang. Selain itu keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem ini juga telah meningkatkan tingkat kepatuhan perusahaan terhadap regulasi kepabeanan yang berlaku.

Berdasarkan penjabaran diatas diperoleh data melalui wawancara langsung dengan narasumber pertama yaitu Bapak Taufan Sumadiyono, S.T yang selaku *Leader* Divisi *EXIM* di PT. Pancaran Logistik Indonesia terkait seberapa efektif sistem CEISA dalam mendukung proses penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, yang disampaikan sebagai berikut :

*“Efektivitas sistem CEISA dalam mendukung proses penginputan dokumen PEB*

*di PT. Pancaran Logistik Indonesia dapat dinilai dari, sistem CEISA yang sangat membantu dalam mempercepat proses penginputan dokumen PEB dan meningkatkan efisiensi operasional kami. Dengan adanya sistem CEISA, PT. Pancaran Logistik Indonesia telah berhasil mengurangi waktu yang diperlukan untuk penginputan dokumen PEB, sehingga dapat mempercepat proses persetujuan dokumen dan pengiriman barang.”*

Kemudian ditambahkan dengan hasil wawancara kedua dengan pembahasan yang sama kepada narasumber Bapak Agus Hariyanto, A.Md.I.K yang selaku *Drafter* PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, yang disampaikan sebagai berikut :

*“Sistem CEISA merupakan sistem online yang digunakan oleh Bea Cukai untuk mengelola dokumen kepabeanan. Di PT. Pancaran Logistik Indonesia, kami menggunakan sistem CEISA untuk menginput data dokumen kepabeanan salah satunya yaitu penginputan dokumen PEB secara digitalisasi. Dalam hal ini memungkinkan kami untuk mengirimkan data PEB secara real-time kepada pihak Bea Cukai, sehingga dapat mempercepat proses pengiriman barang. Hal – hal tersebut termasuk mengenai penggunaan sistem CEISA secara efektif.”*

Berdasarkan dari kedua hasil wawancara diatas dengan narasumber terkait seberapa efektif sistem CEISA dalam mendukung proses penginputan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia, yang dapat diambil kesimpulannya yaitu efektivitas dari sistem CEISA dapat dilihat dari adanya sistem CEISA, PT. Pancaran Logistik Indonesia telah berhasil mengurangi waktu yang diperlukan untuk penginputan dokumen PEB, sehingga dapat mempercepat proses persetujuan dokumen dan pengiriman barang. Selain itu keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem ini juga telah meningkatkan tingkat kepatuhan perusahaan terhadap regulasi kepabeanan yang berlaku.

## **Pembahasan**

Sebelum dilakukannya penginputan PEB, eksportir atau customer perlu mempersiapkan data – data pendukung untuk melengkapi proses penginputan PEB. Selanjutnya eksportir mendaftarkan kepada perusahaan PPJK yaitu PT. Pancaran Logistik Indonesia untuk memberitahukan bahwa ada barang yang akan diekspor. Lalu jika penginputan dokumen PEB telah diselesaikan oleh pihak PPJK, maka pihak PPJK akan mendapatkan respon NPE (Nota Pelayanan Ekspor) yang berfungsi sebagai syarat sah bahwa barang yang akan diekspor telah dilindungi oleh pihak Bea Cukai. Selanjutnya pihak PPJK yaitu PT. Pancaran Logistik Indonesia mengkonfirmasi kepada eksportir bahwa barang yang akan diekspor sudah siap untuk dikirim ke negara tujuan ekspor. Prosedur pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia sebagai berikut : 1) Eksportir menghubungi pihak PPJK (PT. Pancaran Logistik Indonesia), 2) Eksportir mengirimkan dokumen - dokumennya kepada pihak PPJK, 3) Kemudian pihak PPJK mengkonfirmasi, 4) Pihak PPJK mengurus dokumen PEB dengan menginput dokumen – dokumen yang dikirim customer melalui sistem CEISA, 5) Terbit NPE (Nota Pelayanan Ekspor).

Proses penginputan PEB dilakukan oleh eksportir atau diwakilkan oleh jasa PPJK. Proses penyelesaian penginputan PEB dilakukan melalui sistem CEISA di PT. Pancaran Logistik Indonesia yang dapat dijabarkan pada bagan berikut ini : 1) Membuka web CEISA 4.0, 2) Memasukkan data yang dibutuhkan, 3) Cetak PEB, 4) Validasi PEB, 5) Submit penginputan PEB, 6) Mendapat respon NPE, 7) Cetak NPE.

Alamsyah R.A, Purwanto A & Saputra D.T. Optimalisasi Pelayanan Online CEISA 4.0 Dalam Pengurusan Dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Dokumen pendukung yang perlu disiapkan dalam penginputan PEB menggunakan CEISA, yaitu : 1) Invoice, 2) Packing List, 3) Bill of Lading (B/L), 4) Shipping Instruction (SI)

Didukung dengan adanya penggunaan sistem CEISA, PT. Pancaran Logistik Indonesia telah berhasil mengurangi waktu yang diperlukan untuk penginputan dokumen PEB, sehingga dapat mempercepat proses persetujuan dokumen dan pengiriman barang. Selain itu keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem ini juga telah meningkatkan tingkat kepatuhan perusahaan terhadap regulasi kepabeanan yang berlaku. Namun dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia terdapat mengalami beberapa hambatan atau kendala yang dapat mempengaruhi efisiensi dan akurasi dalam penginputan data. Hambatan – hambatan ini meliputi berikut : 1) Tidak lengkapnya dokumen yang dikirim oleh pelanggan. Yang mana dokumen – dokumen pendukung untuk melampirkan dalam pengurusan dokumen PEB tidak lengkap, 2) Hambatan yang kedua terjadi pada saat informasi dari pelanggan yang dikirimkan secara mendadak untuk meminta penginputan PEB.

Hambatan dapat berdampak pada pelaksanaan suatu kegiatan yang menjadi terganggu atau terhambat. Seperti halnya dengan hambatan yang muncul pada proses pelayanan penyelesaian penginputan PEB dalam kegiatan ekspornya di PT. Pancaran Logistik. Adapun dampak dari hambatan yang ditemui pada saat proses penginputan dokumen PEB, yaitu: 1) Tidak lengkapnya dokumen yang dikirim oleh pelanggan. Yang mana dokumen – dokumen pendukung untuk melampirkan dalam pengurusan dokumen PEB tidak lengkap. Hal ini dapat berdampak pada keberlangsungan proses pelayanan pengurusan dokumen PEB. Jika dokumen tidak lengkap, maka penginputan PEB akan ditunda sampai dokumen dipastikan sudah lengkap dan dapat diinputkan. Serta otomatis penerbitan NPE untuk kelanjutan pengiriman barang ekspor juga akan tertunda., 2) Hambatan yang kedua terjadi pada saat informasi dari pelanggan yang dikirimkan secara mendadak untuk meminta penginputan PEB. Hal ini dapat berdampak pada proses pengurusan dokumen PEB, akibatnya menunggu antrian penginputan sesuai urutan pelanggan. Sehingga penerbitan NPE juga akan terlambat.

Berdasarkan dengan adanya beberapa faktor penghambat mengenai pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia yang telah dijabarkan diatas, maka terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mengatasi hambatan tersebut, yakni : 1) Dilakukannya *double check* pada saat penginputan dokumen PEB agar dapat meminimalisir kesalahan, 2) Melakukan pemantauan secara berkala terhadap proses pengurusan dokumen, serta mengevaluasi untuk mengidentifikasi kendala yang menyebabkan keterlambatan pengurusan dokumen tersebut, 3) Menetapkan prioritas yang jelas terhadap dokumen yang harus diselesaikan terlebih dahulu untuk menghindari tumpukan antrian dokumen yang belum diproses.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti baik melalui wawancara dengan narasumber, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi, maka peneliti dapat menarik kesimpulan pada penelitian ini berikut :

1. Dalam proses pelayanan pengurusan dokumen PEB, PT. Pancaran Logistik Indonesia didukung dengan menggunakan sistem CEISA (*Customs – Excise Information System and Automation*). Dengan adanya sistem CEISA, proses penginputan dokumen PEB dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Sehingga dapat mempercepat proses

persetujuan dokumen dan pengiriman barang. Namun disisi lain masih terdapat faktor penghambat yang dapat mempengaruhi proses penginputan dokumen PEB, yakni adanya dokumen yang tidak lengkap dari pelanggan serta adanya informasi secara dadakan dari pihak pelanggan atau eksportir.

2. Pelayanan pengurusan dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia masih belum efektif disebabkan karena adanya hambatan dari pelanggan yang mengirimkan dokumen tidak lengkap serta memberikan informasi yang mendadak.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar – besarnya kepada tim jurnal Aman Jaya, editor dan reviewer yang telah membantu dalam penerbitan artikel ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- a. Ahmad Rijali. 2018. *Analisis Data Kualitatif*. Jurnal UIN Antasari. Diakses dari [https://scholar.google.co.id/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=KdgLMC8AAAAJ:u5HHmVD\\_u08C](https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=KdgLMC8AAAAJ:u5HHmVD_u08C)
- b. Amir Hidayat, Rakhel Lia, dan Fitri Aulia Rahmadhani. 2023. *Prosedur Penyelesaian BC 3.0 Menggunakan Aplikasi CEISA 4.0 Pada MV. Milestone Di PT. Silkargo Indonesia Cabang Bontang*.
- c. Hidayat, Sapit (2019) Pengaruh Penerapan Sistem EDI (Electronic Data Interchange) Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Perak Surabaya, SENSISTEK, Seminar Sains dan Teknologi Kelautan UNHAS Makassar <http://dspace.hangtuah.ac.id/xmlui/handle/dx/1102>
- d. Hidayat, S., & Palippui, H. (2020). Impact Analysis of the Application of Bonded Warehouse Policy on Logistics Costs at the Port. *Zona Laut Jurnal Inovasi Sains Dan Teknologi Kelautan*, 1(3), 84-91. <https://doi.org/10.62012/zl.v1i3.11980>
- e. Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87-107. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v6i1.4562>
- f. Lupiyoadi. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- g. Moloeng, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- h. Nadia Salsabila, Bernika, Rinitami Njatrijani, dan Hendro Saptono. 2022. *Pengaruh Gangguan Layanan CEISA Terhadap Kegiatan Ekspor dan Impor yang Berintegrasi Pada Indonesia National Single Window (INSW)*.
- i. Nurrohman, B. 2017. Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 10(6), 98 – 107.
- j. Rahmawati, Y. & Westi, R. U. 2016. Peran Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) dalam Proses Impor Barang Beserta Dokumen yang Terkait. *Jurnal Ilmu – Ilmu Kemaritiman, Manajemen, dan Transportasi*.
- k. Ranissa Ghinara Elmi. 2022. *Proses Pengurusan Dokumen Kepabeanan Melalui Sistem CEISA Pada PT. Sinindo Epress Batam*.
- l. Ravianto, J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Binaman Askara. Jakarta.
- m. Sutedi, A. 2014. *Hukum Ekspor Impor*. Jakarta : Raih Asa Sukses.
- n. Winardi. 2014. *Pengantar Manajemen Penjualan*. Bumi Aksara, Bandung.

Alamsyah R.A, Purwanto A & Saputra D.T. Optimalisasi Pelayanan Online CEISA 4.0 Dalam Pengurusan Dokumen PEB di PT. Pancaran Logistik Indonesia.