

BAB 4

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Reformasi Kepabeanaan Sebagai Bagian Dari Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan

Dasar pemikiran reformasi birokrasi di Departemen Keuangan adalah menyederhanakan prosedur yang ada dalam struktur birokrasi dengan melakukan perubahan yang ditujukan untuk mengurangi inefisiensi, inefektivitas, dan adanya tumpang tindih dalam sistem kerja Departemen Keuangan. Dalam konteks ini, kata kuncinya adalah dengan melakukan pemisahan antara pembuat kebijakan dan yang melaksanakan kebijakan. Selanjutnya dalam implementasinya dilaksanakan berdasarkan kerangka “*action plan*” yang berlandaskan pada empat elemen utama, yaitu: (1) Penyesuaian struktur organisasi di Departemen Keuangan, agar dapat meningkatkan kualitas formulasi dan implementasi kebijakan fiskal. (2) Melakukan penilaian dan pengembangan *business process*, melaksanakan analisis dan evaluasi terhadap pejabat yang paling tinggi sampai pada tingkat staf. Juga melakukan analisis terhadap beban kerja, mengembangkan Standar Operasi Prosedur (SOP), dan membuat *Key Performance Indikator (KPI)*. Sebagai langkah awal, konsentrasi reformasi birokrasi diutamakan pada empat direktorat jenderal besar yaitu Direktorat Jenderal Pajak, **Direktorat Jenderal Bea dan Cukai**, Direktorat Jenderal Perbendaharaan, dan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. (3) Merupakan elemen pendukung, meliputi peningkatan manajemen sumber daya manusia yang didukung dengan sistem IT. (4) Perbaikan remunerasi yang dilakukan dengan memberikan tunjangan bagi pegawai berdasarkan *grading* jabatan (Indrawati, 2009).

Dari sisi DJBC sendiri, sebenarnya sudah sejak lama DJBC melakukan reformasi birokrasi walaupun mungkin hanya secara sebagian dan tidak dipublikasikan sebagai reformasi birokrasi. Reformasi yang dilakukan selama ini antara lain dikenal sebagai *Customs Fast Release System (CFRS)* di tahun 1990, bahkan sebelum itu DJBC direformasi oleh pemerintah melalui INPRES IV pada

tahun 1985 yang mencabut sebagian tugas dan wewenang DJBC. Reformasi tata kerja berikutnya yaitu penerapan Pertukaran Data Elektronik (PDE), pelayanan secara profesional oleh Pejabat Fungsional, kemudian beberapa kali dilakukan simplifikasi prosedur yang diikuti perubahan struktur organisasi, terakhir dengan pembentukan Kantor Pelayanan Utama (Rachman, 2007).

Dalam Abimanyu (2009, p.169) dikemukakan reformasi di bidang kepabeanan merupakan langkah-langkah untuk mereformasi sistem pelayanan dan perlindungan kepada kepentingan dunia usaha khususnya proses perdagangan internasional dan industri. Upaya peningkatan kinerja DJBC meliputi (1) *Trade Facilitator* yaitu menjamin kelancaran arus barang, menekan ekonomi biaya tinggi dan menciptakan iklim biaya kondusif, (2) *Industrial Assistance* yaitu mendukung industri melalui berbagai fasilitas dan kemudahan kepabeanan, memberikan perlindungan melalui pencegahan *illegal trade*, dan membantu peningkatan daya saing produksi dalam negeri, (3) *Revenue Collector* yaitu mengoptimalkan sumber penerimaan negara dan pencegahan kebocoran penerimaan negara, dan (4) *Community Protector* yaitu perlindungan terhadap yang dapat meresahkan dan membahayakan keamanan bangsa dan negara.

Program Reformasi Kepabeanan tahun 2004 dijalankan untuk menjamin terlaksananya tugas-tugas pokok DJBC secara baik sebagaimana yang dikemukakan Anggito diatas. Secara garis besar, Program Reformasi Kepabeanan tahun 2004 dapat dikelompokkan ke dalam empat prakarsa bidang, yaitu :

- i. Prakarsa bidang fasilitasi perdagangan, terdiri dari program-program:
 - a. Program jalur prioritas
 - b. Sistem baru penetapan jalur
 - c. Penyempurnaan sistem pembayaran
 - d. Perbaikan database harga
 - e. Perbaikan sistem pengeluaran barang
 - f. Perbaikan teknik pemeriksaan barang
 - g. Pengembangan *harmonized system (HS)*
 - h. Modernisasi sistem otomasi DJBC

- ii. Prakarsa bidang koordinasi dengan *stakeholder*, terdiri dari program-program:
 - a. Penyempurnaan situs DJBC
 - b. Pengembangan komunitas PDE-Kepabeanan

- iii. Prakarsa bidang anti penyelundupan dan *under valuation*, dengan program:
 - a. Registrasi importir secara *on-line*
 - b. Optimalisasi penggunaan *Hi-co Scan X-Ray*
 - c. Peningkatan peran unit intelijen
 - d. Pemeriksaan mendadak (*spot check*)
 - e. Penyediaan tempat pemeriksaan barang
 - f. Penyederhanaan prosedur verifikasi
 - g. Program penagihan tunggakan
 - h. Kampanye anti penyelundupan.

- iv. Prakarsa bidang integritas pegawai, terdiri dari program-program:
 - a. Penyempurnaan kode etik pegawai
 - b. Pembentukan komite kode etik
 - c. Peningkatan fungsi pengawasan penegakan kode etik
 - d. Penyediaan saluran pengaduan
 - e. Peningkatan kerjasama dengan Komisi Ombudsman Nasional
 - f. Program insentif (Abdurrachman, 2009)

Berikut ini penjelasan program-program Reformasi Kepabeanan 2004 dan perkembangan realisasinya :

i.1. Jalur Prioritas

- Jalur Prioritas adalah fasilitas dalam mekanisme pelayanan kepabeanan di bidang impor yang diberikan kepada importir yang mempunyai reputasi sangat baik dan memenuhi persyaratan/kriteria yang ditentukan untuk mendapatkan pelayanan khusus, sehingga penyelesaian importasinya dapat dilakukan dengan lebih sederhana dan cepat. Fasilitas ini merupakan wujud kebijakan *fair treatment* kepada importir berdasarkan kepada tingkat kepatuhannya terhadap peraturan

yang ada. Importir yang bereputasi baik (tercermin dari profil importir) akan dilayani dengan baik. Sebaliknya importir yang bereputasi tidak baik akan diawasi secara ketat.

- Tujuan yang ingin dicapai dari Jalur Prioritas ini adalah :
 - Memberikan perlakuan pelayanan kepada importir secara adil sesuai reputasinya;
 - Mendorong importir untuk senantiasa memperbaiki reputasinya sehingga mendapatkan pelayanan yang semakin baik;
 - Memberikan insentif kepada importir yang melakukan kegiatan produksi melalui pemberian fasilitas pembayaran berkala untuk importir bahan baku, bahan pembantu dan barang modal; dan
 - Mengalokasikan sumber daya dalam memfokuskan upaya pengawasan terhadap perusahaan yang bereputasi kurang baik.
- Manfaat yang paling dirasakan oleh importir penerima Jalur Prioritas antara lain :
 - Kecepatan dan kepastian, dimana terhadap importir jalur prioritas tidak akan dilakukan pemeriksaan dokumen dan fisik barang, sehingga proses pengeluaran barang (*import clearance*) lebih cepat dan lebih pasti; dan
 - *Cash flow* dan pengurangan *inventory*, yaitu terjaminnya kepastian dan kecepatan proses pengeluaran barang, akan berdampak pada berkurangnya biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan (*cash flow*) dan mengurangi barang yang harus distok untuk kegiatan produksi.

i.2. Sistem Baru Penetapan Jalur

Dalam sistem baru penetapan jalur pelayanan kepabeanan, dianut prinsip-prinsip keseimbangan fungsi pelayanan dan pengawasan, dan prinsip pelayanan yang proporsional sesuai dengan reputasi importir, sehingga diperlukan kriteria yang tegas, terukur, transparan dan *fair*. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor : P-08/BC/2009 Tanggal

30 Maret 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor : P-42/BC/2008 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor Untuk Dipakai disebutkan bahwa jalur pengeluaran barang impor terdiri dari : Jalur MITA (Mitra Utama) Prioritas, Jalur MITA Non-Prioritas, Jalur Hijau, Jalur Kuning, dan Jalur Merah. Penjelasan dari masing-masing jalur adalah sebagai berikut :

- a. MITA Prioritas adalah Importir yang penetapannya dilakukan oleh Direktur Teknis Kepabeanan atas nama Direktur Jenderal untuk mendapatkan kemudahan pelayanan kepabeanan. Jalur MITA Prioritas adalah proses pelayanan dan pengawasan yang diberikan kepada MITA Prioritas untuk pengeluaran barang impor tanpa dilakukan pemeriksaan fisik dan penelitian dokumen.
- b. MITA Non Prioritas adalah Importir yang penetapannya dilakukan oleh Direktur Teknis Kepabeanan atas nama Direktur Jenderal berdasarkan usulan Kepala Kantor Pabean untuk mendapatkan kemudahan pelayanan kepabeanan. Jalur MITA Non Prioritas adalah proses pelayanan dan pengawasan yang diberikan kepada MITA Non Prioritas untuk pengeluaran barang impor tanpa dilakukan pemeriksaan fisik dan penelitian dokumen, kecuali dalam hal: (1) barang ekspor yang diimpor kembali; (2) barang yang terkena pemeriksaan acak; atau (3) barang impor sementara.
- c. Jalur Hijau adalah proses pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang impor dengan tidak dilakukan pemeriksaan fisik, tetapi dilakukan penelitian dokumen setelah penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB).
- d. Jalur Kuning adalah proses pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang impor dengan tidak dilakukan pemeriksaan fisik, tetapi dilakukan penelitian dokumen sebelum penerbitan SPPB.
- e. Jalur Merah adalah proses pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang impor dengan dilakukan pemeriksaan fisik dan penelitian dokumen sebelum penerbitan SPPB .

i.3. Penyempurnaan Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan salah satu sub sistem yang sangat penting dalam keseluruhan sistem pelayanan kepabeanan di bidang impor, karena itu perlu dilakukan penyempurnaan dalam sistem pembayaran, yang meliputi :

- Penggunaan *single document* setoran pembayaran;
- Pembayaran secara mandatory harus dilakukan di Bank Devisa Persepsi; dan
- Sistem pembayaran secara *on-line* untuk KPPBC yang sudah menerapkan PDE Kepabeanan (Sistem Aplikasi Pelayanan Impor).

Penggunaan *single document* setoran pembayaran sudah diberlakukan secara efektif per tanggal 1 Mei 2009 yaitu dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak (SSPCP) berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : P-05/BC/2009 Tanggal 30 Maret 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : P-39/BC/2008 tentang Tatalaksana Pembayaran dan Penyetoran Penerimaan Negara Dalam Rangka Impor, Penerimaan Negara Dalam Rangka Ekspor, Penerimaan Negara Atas Barang Kena Cukai, dan Penerimaan Negara Yang Berasal Dari Pengenaan Denda Administrasi Atas Pengangkutan Barang Tertentu. Penggunaan formulir SSPCP yang baru menyederhanakan dan memudahkan pelaku usaha dan masyarakat dalam melakukan pembayaran dari yang sebelumnya wajib menggunakan formulir yang berbeda-beda disesuaikan dengan jenis pembayarannya yaitu formulir Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak Dalam Rangka Impor (SSPCP); Surat Setoran Cukai atas Barang Kena Cukai dan PPN Hasil Tembakau (SSCP); dan Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) menjadi hanya menggunakan formulir SSPCP yang baru untuk semua jenis pembayaran.

i.4. Perbaikan Database Harga

Program pengembangan database harga ini antara lain meliputi :

Universitas Indonesia

- Pembangunan sistem komputer dan program aplikasi penyusunan database harga;
- Penyiapan program *maintenance* dan *updating* database harga; dan
- Pembuatan jaringan dan integrasi sistem.

Untuk melaksanakan program tersebut, telah dilakukan pengadaan komputer sekaligus pembangunan sistem dan program aplikasi penyusunan data base harga. Demikian juga telah selesai dibangun program *maintenance* dan *updating* database harga. Untuk pelaksanaannya, juga telah dibentuk Tim Pemutakhiran Database Harga sebagai penanggung jawab pelaksanaan pemutakhiran database harga.

i.5. Perbaikan Sistem Pengeluaran Barang

Penyempurnaan sistem pengawasan pengeluaran barang dilakukan dengan cara melakukan otomasi di *gate* (pintu) pengeluaran barang, untuk KPPBC yang telah memiliki jaringan komputer *on-line*, serta optimalisasi sistem rekonsiliasi dokumen pengeluaran barang atau SPPB untuk kantor-kantor lainnya. Dengan adanya otomasi di *gate* secara *on-line* diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pengeluaran barang dimana untuk pengeluaran ini tidak diperlukan lagi *hard copy* PIB, tetapi cukup dengan mencocokkan data yang ada pada komputer di *gate* dengan data fisik kontainer.

Dalam jangka panjang, program otomasi sistem pengeluaran barang akan dilaksanakan terintegrasi dengan *Cargo Management System* pihak pengelola TPS/Pergudangan :

- Persetujuan pengeluaran barang/SPPB akan diganti dengan *electronic message* yang dikirimkan melalui jaringan komunikasi ke sistem pengelola TPS/Gudang; dan
- Tanggung jawab pengeluaran barang diserahkan kepada pihak pengelola TPS/Pergudangan, sehingga di *gate* pengeluaran tidak perlu lagi ada Petugas BC.

i.6. Perbaikan Teknik Pemeriksaan

Program ini meliputi upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pemeriksaan barang, melalui penetapan standarisasi dan teknik pemeriksaan fisik barang impor. Untuk itu telah ditetapkan Petunjuk Teknis Pemeriksaan Fisik Barang Impor yang terangkum dalam Surat Edaran DJBC Nomor SE-05/BC/2003, yang menjelaskan tentang prosedur standar pemeriksaan fisik barang yang meliputi tingkat pemeriksaan barang sebesar 10%, 30% dan 100%, mekanisme pemeriksaan, dan Laporan Hasil Pemeriksaan.

Untuk pemeriksaan barang dengan tingkat pemeriksaan 10% (jalur merah low risk), pemeriksaan fisik dapat dilakukan melalui penggunaan *Hi-Co Scan X-Ray* untuk barang-barang yang memungkinkan diperiksa melalui *Hi-Co Scan X-Ray*. Demikian juga untuk penerbitan Laporan Hasil Pemeriksaan, telah terintegrasi ke dalam sistem aplikasi pelayanan impor.

i.7. Pengembangan Harmonized System (HS)

Pengembangan *HS nomenclature* ini lebih ditujukan untuk dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang spesifikasi dan deskripsi barang secara rinci, terutama ditinjau dari segi kualitas, harga dan faktor lainnya untuk kebutuhan kepabeanan. *World Custom Organization (WCO)* sebagai lembaga internasional yang menyusun *HS* telah melakukan amandemen keempat yang mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2007. Mengacu pada amandemen tersebut, struktur klasifikasi *ASEAN Harmonized Tarif Nomenclature (AHTN)* juga ikut direvisi.

i.8. Modernisasi Sistem Otomasi DJBC

Program ini meliputi penyempurnaan (*re-design*) sistem aplikasi pelayanan impor, yang meliputi penyempurnaan terhadap *hardware, software, jaringan komunikasi* dan pengembangan *in-house application system*.

Untuk mendukung pelaksanaan tatalaksana impor yang baru, telah dilakukan pengadaan *hardware* dan pembangunan jaringan serta *re-design* sistem aplikasi impor. Serangkaian kegiatan telah dilaksanakan dalam

kaitannya dengan penggunaan aplikasi yang baru, antara lain sosialisasi kepada para pegawai KPPBC yang akan berhubungan langsung dengan aplikasi komputer dan *stakeholder* terkait sebagai pengguna aplikasi.

Sistem aplikasi pelayanan impor telah dilaksanakan di KPPBC-KPPBC strategis diantaranya KPU Tanjung Priok dan KPPBC Tipe Madya Soekarno Hatta. Selain itu, dilakukan distribusi modul baru kepada para importir, PPJK dan Bank Devisa sebagai anggota komunitas EDI kepabeanan.

Modernisasi sistem otomasi dan komputerasi sistem pelayanan kepabeanan yang telah dijalankan dan terus dikembangkan oleh DJBC antara lain :

- Sistem aplikasi pelayanan impor
- Sistem aplikasi pelayanan ekspor
- Sistem aplikasi pelayanan manifest
- Sistem aplikasi pelayanan pengeluaran barang tujuan Kawasan Berikat
- Sistem aplikasi pemberian fasilitas ekspor (eks BINTEK)

ii.9. Penyempurnaan Situs DJBC (<http://www.beacukai.go.id>)

Penyempurnaan situs DJBC ini bertujuan untuk menyediakan situs yang memenuhi kebutuhan *stakeholder*, sehingga diharapkan dapat menjadi :

- *Bank of reference*, dimana situs ini dapat menjadi pusat rujukan dan referensi seluruh permasalahan yang berkaitan dengan kepabeanan dan cukai;
- *Bank of rules*, diharapkan situs ini dapat menyediakan informasi tentang semua peraturan dan ketentuan yang berkaitan dengan masalah kepabeanan dan cukai;
- Media konsultasi permasalahan kepabeanan dan cukai; dan
- Menyediakan pelayanan secara *on-line* melalui jaringan internet (registrasi importir, registrasi PPJK, *pre-entry classification*).

Situs DJBC juga direncanakan akan digunakan untuk pelayanan secara *on-line* Pengajuan Keberatan dan Banding, serta beberapa kegiatan pelayanan lainnya secara *on-line*.

ii.10. Pengembangan Komunitas PDE-Kepabeanan

Pengembangan komunitas Pertukaran Data Elektronik (PDE) kepabeanan dilakukan dengan mengoptimalkan kerjasama dengan para *stakeholder*, yaitu PT. Pelindo (Pelabuhan Indonesia), Agen Pelayaran, DJP, DJA, BPOM, Depperindag, Badan Karantina, dan lain-lain. Sampai saat ini, DJBC telah menandatangani Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerjasama dengan para *stakeholder*, antara lain dengan Bank Indonesia, Bank-Bank Devisa Persepsi, PT. Pelindo, Agen Pelayaran, serta Badan Karantina.

Program lain yang akan dilaksanakan adalah membentuk EDI-Board Nasional untuk integrasi sistem dan komunitas para *stakeholder* dalam sistem Pertukaran Data Elektronik. Konsep mengenai Pembentukan EDI-Board Nasional masih dalam proses dengan beberapa *stakeholder* terkait.

iii.11. Registrasi Impor

Agar perlakuan pelayanan kepabeanan di bidang impor lebih adil dan proporsional sesuai dengan reputasi importir maka dilakukan registrasi importir. Peraturan yang mengatur tentang Registrasi Impor adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 124/PMK.04/2007 tentang Registrasi Importir dan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : P-34/BC/2007 tentang Tatalaksana Registrasi Importir. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 124/PMK.04/2007 disebutkan bahwa Registrasi Importir adalah kegiatan pendaftaran yang dilakukan oleh importir ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk mendapatkan Nomor Identitas Kepabeanan (NIK). NIK adalah nomor identitas yang bersifat pribadi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai kepada importir yang telah melakukan registrasi untuk mengakses atau berhubungan dengan sistem kepabeanan yang menggunakan teknologi informasi maupun secara manual.

Untuk melakukan registrasi, importir wajib mengajukan permohonan kepada Direktur Jenderal Bea dan Cukai dengan mengisi formulir isian dan disampaikan melalui situs resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan alamat <http://www.beacukai.go.id>. Formulir isian registrasi meliputi data tentang :

- a. eksistensi;
- b. identitas pengurus dan penanggung jawab;
- c. jenis usaha; dan
- d. kepastian penyelenggaraan pembukuan.

Registrasi importir dinyatakan memenuhi syarat apabila :

- a. eksistensi jelas dan benar;
- b. identitas pengurus dan penanggung jawab jelas dan benar;
- c. jenis usaha jelas dan benar;
- d. kepastian penyelenggaraan pembukuan yang dapat diaudit; dan
- e. hasil penilaian atas formulir isian registrasi sekurang-kurangnya mencapai nilai sebesar 40 (empat puluh).

Tujuan dilakukannya registrasi impor adalah untuk bahan penyusunan profil importir dalam rangka penerapan manajemen resiko, guna mengetahui bahwa importir yang akan melakukan kegiatan impor telah memenuhi persyaratan melakukan kegiatan kepabeanan di bidang impor.

iii.12. *Optimalisasi Penggunaan Hi-Co Scan X-Ray*

Program ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan *Hi-Co Scan X-Ray*. Pemeriksaan barang melalui *Hi-Co Scan X-Ray system* dilakukan terhadap :

- Barang impor dengan PIB jalur hijau yang ditetapkan secara acak oleh komputer;
- Barang impor yang dikenakan penindakan atas permintaan Unit Pencegahan dan Penyidikan;
- Barang impor eksep;
- Barang impor yang diangkut lanjut, tujuan Kawasan Berikat atau pindah lokasi yang importirnya beresiko tinggi (*high risk*).

Meningkatnya volume impor dan ekspor di pelabuhan Tanjung Priok mengharuskan DJBC melakukan pengawasan secara lebih optimal dan efektif tanpa mengganggu kelancaran arus barang. Usaha yang dilakukan DJBC

untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menerapkan *VACIS (Vehicle and Cargo Inspection System) Gamma-Ray Container scanner* yang dapat memeriksa kontainer hanya dalam hitungan detik. Selain alat *Hi-Co Scan X-Ray* yang sudah ada sebelumnya, *VACIS Gamma-Ray* yang sejak 8 September 2008 secara resmi digunakan oleh KPU Tanjung Priok merupakan salah satu alat pengawasan kepabeanan yang diutamakan untuk melakukan identifikasi awal atas kemungkinan pelanggaran kepabeanan khususnya dalam hal lalu lintas ekspor yang melalui pelabuhan Tanjung Priok. Dengan *Hi-Co Scan X-Ray* dan *VACIS Gamma-Ray* yang dimiliki DJBC maka fungsi pengawasan yang dijalankan tidak akan mengurangi kecepatan dan kinerja pelayanan DJBC.

iii.13. Peningkatan Peran Unit Intelijen Dalam Pengawasan

Program ini untuk menyiapkan mekanisme keikutsertaan unit Pencegahan dan Penyidikan (P2) dalam pengawasan arus barang impor guna membangun sistem pengawasan yang efektif dan efisien. Dalam jangka panjang juga dibangun disain dan sistem aplikasi intelijen yang terintegrasi dengan sistem aplikasi pelayanan, dengan mendasarkan pada manajemen resiko.

Untuk itu telah ditetapkan mekanisme penerbitan, pengadministrasian, pelaporan dan pengawasan Nota Hasil Intelijen sebagai produk intelijen yang mengindikasikan adanya pelanggaran kepabeanan dan cukai, serta program kegiatan penyusunan dan pemutakhiran profil importir. Juga akan disusun aplikasi program komputer untuk melakukan pengumpulan, pengolahan dan analisis data yang diperlukan oleh Unit Intelijen, sehingga diharapkan peran intelijen dalam melakukan pengawasan barang impor yang berada diluar sistem pelayanan dapat lebih efektif.

iii.14. Pemeriksaan Mendadak

Tujuan dari program ini adalah menyiapkan mekanisme pengawasan terhadap kinerja petugas Bea dan Cukai dalam kegiatan pengeluaran barang impor. Untuk itu telah diterbitkan dasar hukum pemeriksaan mendadak di

bidang impor yaitu Keputusan Menteri Keuangan dan Keputusan Bersama DJBC dan Inspektorat Jenderal Depkeu RI.

Saat ini sedang dilakukan kajian bersama dengan pihak Sekretariat Jenderal dan Inspektorat Jenderal untuk menggantikan pendekatan *spot check* dengan mengoptimalkan pemeriksaan integritas dan kinerja pegawai DJBC melalui pemeriksaan tahunan atau pemeriksaan secara periodik oleh Inspektorat Jenderal.

iii.15. Penyediaan Tempat Pemeriksaan

Untuk mengoptimalkan hasil pemeriksaan fisik barang diperlukan lokasi khusus untuk pemeriksaan barang sesuai standar yang ditetapkan. Untuk itu, telah ditetapkan Keputusan DJBC Nomor : KEP-96/BC/2003 tentang Tempat dan Sarana Pemeriksaan Fisik Barang di Unit Terminal Peti Kemas (UTPK), yang mengatur bahwa setiap Pengelola UTPK wajib menyediakan tempat dan/atau sarana yang dibutuhkan untuk pemeriksaan barang impor dan ekspor yang berada di dalam areal UTPK.

Diatur juga spesifikasi, fasilitas kelengkapan, dan kepastian tempat pemeriksaan yang dibutuhkan. Untuk TPS yang terdapat fasilitas *Hi-Co Scan X-Ray* maka tempat pemeriksaan disediakan di lokasi yang dekat dengan lokasi *Hi-Co Scan X-Ray*.

iii.16. Penyederhanaan Sistem Verifikasi Dokumen

Program ini bertujuan untuk menyederhanakan proses verifikasi dokumen, sehingga pemeriksaan dan penagihan kekurangan pembayaran yang berulang pada dokumen yang sama dapat dihindari.

iii.17. Penagihan Tunggakan

Program ini ditujukan untuk melakukan penagihan terhadap tunggakan Bea Masuk dan PDRI, serta menyusun mekanisme pengalihan tanggung jawab pembayaran tunggakan dari importir ke PPJK dalam hal importir tidak ditemukan. Untuk itu telah ditetapkan mekanisme dan tatacara pengalihan

tanggungjawab tagihan piutang bea masuk, cukai, denda administrasi, bunga dan pajak dalam rangka impor.

Demikian juga tentang penerapan upaya paksa untuk melakukan penagihan atas tunggakan tersebut, sedang dilakukan pengkajian bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak tentang penagihan dengan upaya paksa terhadap tunggakan bea masuk dan PDRI.

iii.18. Kampanye Anti Penyelundupan

Program ini bertujuan untuk optimalisasi penggunaan sumber daya dalam memberantas penyelundupan dengan mengikutsertakan instansi pemerintah lainnya dan optimalisasi penggunaan kapal patroli dalam upaya penanggulangan penyelundupan. Untuk mendukung tujuan tersebut, ditetapkan Instruksi Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor INS-02/BC/2003 tanggal 20 Maret 2003 tentang Kampanye Anti Penyelundupan, yang menginstruksikan kepada Direktur Pencegahan dan Penyidikan, Sekretaris DJBC, Direktur PPKC serta para Kepala Kantor Wilayah DJBC untuk :

- Meningkatkan patroli laut (bagi yang mengoperasikan kapal) di wilayah masing-masing dan meningkatkan pemeriksaan muatan sarana pengangkut baik impor maupun ekspor;
- Melakukan kegiatan penyuluhan dan penerangan kepada masyarakat agar tidak terlibat dalam kegiatan penyelundupan dan tidak membeli/menggunakan barang selundupan/larangan;
- Melakukan kerjasama dan koordinasi secara berkala pada tingkat daerah dengan instansi/penegak hukum terkait dan asosiasi usaha dalam rangka memberantas penyelundupan; dan
- Membuka saluran informasi (e-mail khusus di website DJBC) di Kantor Wilayah DJBC untuk menerima informasi dari masyarakat tentang penyelundupan.

iv.19. Penyempurnaan Kode Etik

Program ini meliputi penyempurnaan Kode Etik Pegawai dan penyempurnaan dasar hukum pelaksanaannya, berupa Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 01/PM.4/2008 Tanggal 13 Juni 2008 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang selanjutnya disebut Kode Etik, adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Pembentukan Kode Etik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dimaksudkan untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka mendukung produktifitas kerja dan profesionalitas pegawai.

Pembentukan Kode Etik di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai bertujuan untuk :

- a. meningkatkan disiplin Pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- b. menjamin terpeliharanya tata tertib yang berlaku di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- c. menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan atau dengan instansi terkait;
- d. menciptakan dan memelihara kondisi kerja antar Pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta menciptakan perilaku yang profesional bagi Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan
- e. meningkatkan citra dan kinerja Pegawai Negeri Sipil, khususnya Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

iv.20. Pembentukan Komite Kode Etik

Dalam rangka pengawasan terhadap pelaksanaan kode etik pegawai DJBC, diperlukan adanya komite independen yang berada di luar lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sehingga perlu ditetapkan komite kode etik. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 01/PM.4/2008 Tanggal 13 Juni 2008 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, disebutkan bahwa Komisi Kode Etik adalah lembaga non struktural di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang bertugas melakukan penegakan pelaksanaan serta penyelesaian pelanggaran Kode Etik yang dilakukan oleh Pegawai. Komisi Kode Etik secara lebih lanjut diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : P-08/BC/2008 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Komisi Kode Etik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

iv.21. Peningkatan Fungsi Pengawasan Penegakan Kode Etik

Untuk menindaklanjuti laporan pelanggaran terhadap kode etik pegawai, perlu adanya unit investigasi khusus yang independen diluar organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang bertugas secara khusus melakukan pengawasan terhadap penegakan pelaksanaan kode etik pegawai DJBC. Pengawasan Pelaksanaan Kode Etik tersebut akan dilakukan oleh Unit Investigasi Khusus (UIK) yang berada di bawah Inspektorat Jenderal.

iv.22. Saluran Pengaduan

Untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat luas dalam melakukan pengawasan terhadap pegawai DJBC dalam melaksanakan tugasnya serta untuk mendapatkan masukan dan *feed back* yang obyektif terhadap kinerja pegawai, diperlukan adanya saluran pengaduan untuk menampung pengaduan masyarakat mengenai pelanggaran kode etik oleh pegawai DJBC. Saluran pengaduan tersebut telah disediakan berupa :

- Telepon : (021) 4890308 Ext.404 (DJBC);
- Facsimile : (021) 4897777 (DJBC);
- Website : www.beacukai.go.id (DJBC); dan
- Email : hotlinebc@beacukai.go.id (DJBC)

iv.23. Peningkatan Kerjasama Penanganan Pengaduan Masyarakat

Untuk meningkatkan pengawasan dan pemantauan masyarakat terhadap aparat DJBC dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sehari-hari, terutama menyangkut tindakan mal-administrasi, diperlukan kerja sama dengan Komite Ombudsman Nasional (KON) untuk menampung keluhan/laporan tersebut.

Kerjasama tersebut telah diwujudkan melalui penandatanganan Nota Kesepahaman bersama antara Komisi Ombudsman Nasional dengan Departemen Keuangan RI untuk melakukan kerjasama penanganan pengaduan masyarakat.

iv.24. Program Insentif

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai sebagai faktor yang sangat penting Dalam upaya peningkatan integritas pegawai DJBC, kesejahteraan pegawai merupakan faktor yang sangat penting. Dalam program Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan (yang juga mencakup program Reformasi Kepabeanan), perbaikan remunerasi merupakan satu dari empat elemen utama dalam kerangka “*action plan*” program reformasi yang dijalankan.

Selain itu, telah diajukan proposal tentang penggunaan sebagian Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang diperoleh dari pelayanan jasa kepabeanan untuk digunakan dalam peningkatan kesejahteraan pegawai DJBC.

Berikut ini dalam Supriadi dikemukakan Program Reformasi Kepabeanan yang tengah dijalankan DJBC sebagai kelanjutan dari Program Reformasi Kepabeanan 2004 hingga saat ini. Berdasarkan kajian yang dilakukan beberapa lembaga independen di tingkat nasional dan internasional menunjukkan bahwa kinerja DJBC tidak hanya ditentukan oleh DJBC sendiri namun juga terkait dengan kinerja instansi terkait lainnya yang ternyata secara signifikan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja DJBC. Contohnya adalah proses pengeluaran di pelabuhan. Selama ini masyarakat menganggap bahwa keseluruhan proses kelancaran arus barang impor di pelabuhan merupakan

Universitas Indonesia

tanggungjawab DJBC semata padahal dalam kenyataannya proses *Customs Clearance* hanya merupakan satu titik tahapan dari keseluruhan proses *Import Cargo Clearance*. DJBC telah berhasil meningkatkan kecepatan proses *Customs Clearance* dengan menerapkan sistem elektronik (*fully-automation*) namun pada saat dibutuhkan perijinan dari instansi lainnya maka proses otomasi pelayanan akan berhenti dan digantikan dengan proses manual yang bahkan mengharuskan pelaku usaha datang ke Kantor Pabean untuk menyerahkan perijinan tersebut. Apabila instansi terkait lainnya tidak mampu mengimbangi kecepatan yang telah dilakukan DJBC maka secara keseluruhan proses *Import Cargo Clearance* tidak mencapai kemajuan yang berarti. Berdasarkan kenyataan ini dapat disimpulkan bahwa sehebat apapun sistem teknologi yang dibangun dan diterapkan DJBC namun tanpa melibatkan dan terintegrasi dengan instansi terkait lainnya maka tidak akan banyak manfaatnya bagi kinerja pelayanan impor-ekspor secara keseluruhan.

Berdasarkan berbagai kondisi yang ada salah satunya sebagaimana yang dikemukakan di atas, pemerintah meminta kepada DJBC untuk membuat program kerja yang lebih fokus pada sasaran konkrit yang berdampak signifikan terhadap iklim usaha yang kondusif; peningkatan citra DJBC; dan penyelenggaraan *good governance* yang mampu mengatasi permasalahan kebocoran penerimaan negara, keluhan dari masyarakat dan pelaku usaha, dan peningkatan integritas pegawai. Usaha yang dilakukan DJBC adalah melakukan percepatan reformasi secara terintegrasi dengan tujuan tercapainya peningkatan kinerja secara cepat dan tepat sasaran dalam memenuhi tuntutan masyarakat dan pelaku usaha. Langkah awal yang dilakukan adalah membentuk Tim Percepatan Reformasi di Bidang Pelayanan Bea dan Cukai.

Berdasarkan kajian yang dilakukan Tim Percepatan Reformasi menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan, pengawasan dan korupsi yang melekat pada DJBC disebabkan oleh 4 (empat) faktor utama yaitu : kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sistem remunerasi, sistem dan prosedur, dan struktur organisasi. Dalam rangka perbaikan citra dan untuk peningkatan kinerja pelayanan dan pengawasan, yang harus dilakukan DJBC adalah pembenahan SDM, perbaikan sistem remunerasi, penyederhanaan sistem dan prosedur,

modernisasi dan otomasi sistem, dan revitalisasi organisasi. Dengan melakukan pembenahan tersebut diharapkan DJBC dapat mengurangi tingkat korupsi, mengurangi diskresi kebijakan, meningkatkan moral dan integritas SDM, serta meningkatkan akuntabilitas organisasi, yang pada akhirnya dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap citra buruk DJBC.

Langkah konkrit yang dijalankan DJBC berdasarkan kajian Tim Percepatan Reformasi dalam rangka memaksimalkan program reformasi kepabeanan adalah dengan melakukan dua program strategis, yaitu pembentukan Kantor Pelayanan Utama (KPU) dan penerapan sistem *National Single Window (NSW)*. Pembentukan KPU merupakan pendekatan ke-dalam, tujuannya adalah mensinergikan semua aspek internal di DJBC. Sedangkan penerapan sistem *NSW* merupakan pendekatan ke-luar, tujuannya untuk meningkatkan koordinasi dan membangun integrasi sistem dengan seluruh instansi terkait. Sistem *NSW* merupakan upaya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan di tingkat nasional dan sekaligus sebagai perwujudan komitmen dan kesepakatan di tingkat regional *ASEAN*.

KPU BC mengemban misi memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa kepabeanan dan cukai, mengimplementasikan cara kerja yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa. KPU BC ditangani oleh pegawai-pegawai yang berintegritas dan berdedikasi tinggi, dan didukung sistem IT yang memadai. Sehingga prinsip pelayanan kepabeanan dan cukai yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah dapat tercapai. Penerapan KPU menitikberatkan pada beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen Resiko sebagai dasar optimalisasi pelaksanaan tugas

Dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya (anggaran, SDM, waktu) yang dimiliki dan volume transaksi yang semakin tinggi maka penerapan pendekatan Manajemen Resiko menjadi suatu keharusan yang tidak dapat dihindari. Dengan manajemen resiko maka DJBC dapat secara efektif mengalokasikan sumber dayanya dan dapat memfokuskan perhatiannya pada bidang-bidang yang beresiko tinggi, sehingga penggunaan sumber daya DJBC akan semakin efisien. Komitmen DJBC

untuk menerapkan pendekatan Manajemen Resiko sudah final dan akan diterapkan pada seluruh proses pelayanan kepabeanan dan cukai. Namun pelaksanaannya akan dilakukan secara bertahap, dimulai dari bidang impor dan diteruskan ke bidang-bidang pelayanan kepabeanan dan cukai yang lainnya.

2. Kepatuhan Internal sebagai pengawal integritas pegawai dan evaluasi kinerja

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas, dibentuklah unit Kepatuhan Internal pada KPU BC. Unit Kepatuhan Internal ini mempunyai fungsi untuk menjamin tingkat kinerja yang prima dengan menerapkan sistem penilaian kinerja terhadap setiap unsur satuan kerja dan setiap pelaku organisasi KPU BC. Penilaian tersebut dilakukan secara sistemik dan transparan untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas dari manajemen resiko dalam pengawasan dan pelaksanaan sistem dan prosedur. Selanjutnya unit ini juga diharapkan mampu melakukan pengawasan, penilaian, evaluasi kinerja dan melakukan penegakan atas pelaksanaan kode etik dan integritas pegawai, serta mendorong pegawai dan organisasi untuk selalu bekerja secara efektif dan efisien.

3. Bimbingan dan konsultasi yang terbuka dengan para pengguna jasa

Salah satu masalah yang sering dihadapi oleh para pengguna jasa kepabeanan adalah ketika mereka menemui kesulitan dalam menyelesaikan kewajiban kepabeanannya, dan mereka merasa tidak mendapatkan bantuan atau penjelasan yang lengkap. Ketidaktahuan mereka inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab untuk kepentingan pribadinya, yang pada akhirnya membuat para pengguna jasa kepabeanan ini beranggapan bahwa prosedur penyelesaian kewajiban kepabeanan itu berbelit-belit dan membingungkan.

Unit Bimbingan Konsultasi dan Layanan Informasi dibentuk untuk mengatasi masalah ini. Kepada para pengusaha yang termasuk kelompok

Universitas Indonesia

Mitra Utama (MITA) diberikan asistensi khusus yang disebut *Client Coordinator (CC)* yang menangani beberapa perusahaan yang bergerak dalam bidang industri yang sama, sedangkan untuk importir lainnya, sekalipun tidak secara khusus didampingi *CC*, tapi unit pelayanan informasi akan membantu mereka dalam memenuhi kewajiban kepabeannya. Dengan demikian diharapkan kebingungan masyarakat pelaku usaha terhadap sistem dan prosedur kepabeaan dapat dihilangkan (Suprijadi, 2009).

Hasil Program Reformasi Kepabeaan terkait dengan pembentukan KPU sebagaimana yang dikemukakan oleh Abimanyu, bahwa berdasarkan hasil survei independen yang dilakukan oleh Universitas Indonesia hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan importir atas pelayanan pada KPU BC lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan pada Kantor Pelayanan biasa, yaitu sebanyak 54% responden puas atas pelayanan KPU Tanjung Priok sedangkan responden yang menyatakan puas atas pelayanan Kantor Pelayanan biasa hanya sebanyak 32%. Proses bisnis di Jalur Merah dapat dipersingkat dari yang sebelumnya memakan waktu 48 jam menjadi hanya seperempatnya saja yaitu 12 jam. Proses bisnis di Jalur Hijau bahkan dapat dipercepat hingga delapan kali lipat yaitu dari yang sebelumnya membutuhkan waktu 4 jam menjadi hanya 30 menit (Abimanyu, 2009).

Penilaian atas kinerja DJBC juga dilakukan oleh beberapa instansi independen seperti Transparansi Internasional Indonesia (TII), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), dan *World Custom Organization (WCO)*. *WCO* sebagai lembaga pabeaan sedunia menilai kinerja negara anggotanya dengan sistem *Columbus Programme*, yang salah satu tahapannya adalah melalui *diagnostic mission*.

Dalam penilaian *diagnostic mission*, hal pokok yang dinilai adalah program peningkatan kapasitas (*capacity building*) untuk penerapan *SAFE Framework of Standard to Secure and Facilitate Global Trade (SAFE FoS)* sebagai kerangka standar dalam pengamanan dan fasilitasi perdagangan global, yang menawarkan prinsip-prinsip dan aturan untuk diadopsi sebagai langkah

minimal yang harus dilaksanakan oleh anggota *WCO*. DJBC pada tanggal 2 sampai 13 Pebruari 2009 telah mengundang tim *WCO diagnostic mission* untuk menilai arah dan perkembangan program peningkatan kapasitas, reformasi dan modernisasi di DJBC, terutama terkait dengan penerapan SAFE Fos. Hasil penilaian tim *WCO diagnostic mission* adalah positif, karena DJBC telah menjalankan beberapa program reformasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara, menekan angka penyelundupan, dan menaikkan indeks persepsi korupsi yang selama ini ada di DJBC. Nilai positif diberikan kepada DJBC karena berhasil dalam penerapan jalur MITA, jalur prioritas dan adanya *Client Coordinator* di KPU. Selain itu, hasil dialog yang dilakukan tim *WCO diagnostic mission* dengan beberapa instansi terkait yang keseluruhannya mengatakan sistem pelayanan dan pengawasan DJBC kini jauh lebih baik.

Untuk mencapai pelayanan yang lebih baik lagi, tim *WCO diagnostic mission* memberikan dua rekomendasi bagi DJBC, yaitu pertama adalah pembentukan *hotline client coordinator* juga harus ada di Kantor Pusat DJBC, dan yang kedua adalah melanjutkan inisiatif pengembangan program integritas dan *good governance*. Dua komitmen DJBC atas dua rekomendasi tim *WCO diagnostic mission* tersebut adalah : (1) melanjutkan dan mengembangkan program integritas, reformasi, dan modernisasi di DJBC; (2) menuangkan rekomendasi tim *WCO diagnostic mission* dalam rencana aksi program peningkatan kapasitas DJBC yang disesuaikan dengan tingkat perkembangan program-program yang sedang berjalan. Dengan dua rekomendasi dan dua komitmen tersebut, DJBC mengharapkan peningkatan kepatuhan dari kalangan pelaku bisnis terhadap aturan, prosedur, dan ketentuan yang diterapkan DJBC dan instansi terkait. Selain itu untuk mitra usaha juga diharapkan memberikan masukan untuk pengembangan proses reformasi dan modernisasi DJBC serta informasi untuk menunjang mekanisme pengawasan dan fasilitasi perdagangan (Widjaya, 2009).

Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan, hal tersebut menunjukkan bahwa pembentukan KPU cukup berhasil dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan citra DJBC. Keberhasilan KPU ini mendorong dibentuknya

KPU-KPU lainnya yaitu dengan melakukan transformasi terhadap KPPBC biasa menjadi KPPBC Tipe Madya. Pada hakekatnya KPPBC Tipe Madya merupakan KPU BC namun dengan tingkat eselon kantor yang lebih rendah, disesuaikan dengan beban kerja yang dimiliki. Hingga saat ini telah terbentuk beberapa KPPBC Tipe Madya, diantaranya adalah KPPBC Tipe Madya Malang, KPPBC Tipe Madya Belawan, KPPBC Tipe Madya Soekarno Hatta, KPPBC Tipe Madya Tanjung Perak, dan KPPBC Tipe Madya Merak.

Dalam Supriadi dikemukakan bahwa latar belakang dilakukannya pembangunan, pengembangan dan penerapan Sistem *National Single Window (NSW)* di Indonesia antara lain :

1. Komitmen Indonesia terhadap kesepakatan di tingkat regional ASEAN
 - Kesepakatan Pemimpin Negara Anggota ASEAN dalam *The Declaration of Asean Concord II (Bali Concord II)*, 7 Oktober 2003;
 - Kesepakatan Menteri Ekonomi ASEAN dalam *Asean Agreement to Establish and Implement The Asean Single Windows*, 9 Desember 2005;
 - Kesepakatan Menteri Keuangan ASEAN dalam *Asean Protocol to Establish and Implement The Asean Single Windows*, Apri 2006;
 - Kesepakatan Pemimpin Negara Anggota ASEAN dalam *Declaration on the ASEAN Economic Community Blueprint*, 20 Nopember 2007.

2. Kondisi kinerja pelayanan ekspor-impor yang perlu ditingkatkan
 - *Lead Time* waktu penanganan barang impor dan ekspor yang masih terlalu lama (dibandingkan dengan negara anggota ASEAN lainnya);
 - Masih banyaknya titik pelayanan (*point of services*) dalam penanganan lalu lintas barang ekspor-impor, sehingga mengakibatkan ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*);

- Tingkat validitas dan akurasi data atas transaksi dan kegiatan ekspor-impor yang belum memadai, terutama terkait dengan data perijinan ekspor-impor.
3. Kepentingan nasional untuk mengontrol lalu lintas barang antar negara
Untuk melindungi kepentingan nasional, perlu adanya kontrol terhadap lalu lintas barang ekspor-impor secara lebih baik, terutama yang terkait dengan isu terorisme, *transnational crime*, *drug trafficking*, *illegal activity*, *Intellectual Property Right* (Hak Atas Kekayaan Intelektual/HAKI), dan perlindungan konsumen.
 4. Kinerja sistem pelayanan publik yang perlu ditingkatkan
Untuk meningkatkan daya saing perekonomian nasional, perlu dilakukan peningkatan kinerja sistem pelayanan publik dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* melalui pembangunan otomasi sistem pelayanan yang terintegrasi.
 5. Sistem pelayanan yang belum terintegrasi menghambat kelancaran arus barang
Untuk meningkatkan kelancaran arus barang ekspor-impor, sangat dibutuhkan adanya integrasi sistem antar Instansi Pemerintah (*Government Agency*) yang akan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan keseluruhan proses ekspor-impor (Suprijadi, 2009).

Dengan penerapan *NSW*, semua ketentuan, prosedur dan proses bisnis yang terkait dengan impor dan ekspor dapat diselaraskan. Penerapan *NSW* juga dapat dijadikan momentum untuk membenahi aspek koordinasi antar instansi terkait sehingga berbagai persoalan yang kerap muncul sehubungan dengan lemahnya koordinasi antar instansi dapat lebih mudah diatasi secara sistemik (Suryantini, 2008).

Penerapan sistem *NSW* di Indonesia dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kondisi nyata yang dihadapi di lapangan dan berbagai keterbatasan yang ada, juga menyesuaikan dengan jadwal dan kesepakatan dalam

penerapan sistem *ASEAN Single Windows (ASW)*. Secara umum, gambaran dari setiap tahapan dalam rangka penerapan sistem *NSW* di Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut :

- Tahapan Ujicoba Awal Sistem *NSW*
- Implementasi Tahap Kesatu
- Implementasi Tahap Kedua
- Implementasi Tahap Ketiga
- Implementasi Tahap Nasional
- Penggabungan ke Sistem *ASW*

Tahapan-tahapan dalam penerapan sistem *NSW* di Indonesia akan dicapai dan dipenuhi target waktunya secara berkesinambungan. Pada setiap tahap berikutnya dilakukan penambahan dan perluasan terhadap unsur-unsur yang sudah ada di tahap sebelumnya dengan tetap melakukan penyempurnaan atas unsur-unsur yang sudah ada tersebut (Suprijadi, 2009).

Saat ini implementasi *NSW* telah memasuki tahap kedua. Implementasi *NSW* tahap pertama dimulai sejak Desember 2007 dan implementasi tahap kedua resmi diluncurkan pada tanggal 11 Agustus 2008 oleh Menteri Keuangan. Pada peluncuran implementasi tahap pertama jumlah instansi yang bergabung dalam sistem *NSW* hanya 5 (lima) instansi terkait perijinan atau *Government Agency (GA)*. Kelima instansi yang telah bergabung sejak implementasi tahap pertama selain DJBC adalah Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri (Departemen Perdagangan RI), Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM), Karantina Ikan, Karantina Tumbuhan, dan Karantina Hewan. Pada implementasi tahap kedua, jumlah keseluruhan instansi yang bergabung dalam sistem *NSW* telah menjadi 15 (lima belas) instansi. 10 (sepuluh) *GA* baru tersebut adalah Departemen Kesehatan, Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral, Departemen Perindustrian, Kementerian Lingkungan Hidup, Departemen Kehutanan, Departemen Pertanian, Direktorat Jenderal Pos Dan Telekomunikasi, Badan Pengawasan Tenaga Nuklir, Departemen Perhubungan, dan Kepolisian Republik Indonesia (Suryantini, 2008).

4.1.2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi dan Kebijakan DJBC

Berikut ini merupakan kutipan dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Tahun Anggaran 2007 tentang visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi dan kebijakan DJBC.

4.1.2.1. Pernyataan Visi

Berbagai perubahan lingkungan strategis di tingkat nasional, regional dan global, serta perkembangan yang sangat cepat di bidang teknologi informasi, telekomunikasi dan transportasi, berdampak kepada peningkatan tuntutan masyarakat perdagangan dan perekonomian dunia terhadap peningkatan kinerja institusi kepabeanan di setiap negara. Menghadapi tantangan, hambatan dan peluang masa depan menuju kondisi yang diinginkan, DJBC sebagai institusi pemerintah dituntut untuk senantiasa mengantisipasi perubahan internal dan eksternal. Karena sudah menjadi paradigma umum bahwa agar mampu eksis dan unggul dalam persaingan yang sangat ketat dalam lingkungan yang berubah sangat cepat dewasa ini, suatu institusi pemerintah harus melakukan perubahan kearah perbaikan. Perubahan tersebut harus disusun dalam suatu tahapan yang konsisten dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil atau manfaat optimal.

Sangat disadari pula, dalam suasana yang penuh persaingan serta perubahan lingkungan menuntut peran DJBC secara multi dimensi yaitu sebagai pemungut pajak dalam rangka impor, memungut cukai, fasilitator perdagangan internasional, pengawas lalu lintas perdagangan impor dan ekspor serta sebagai aparat penegak hukum di bidang kepabeanan dan cukai. Peran yang demikian itu, mengharuskan DJBC untuk melaksanakan cara pandang yang antisipatif dan jauh ke depan di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada stakeholder.

Cara pandang tersebut dikristalisasi dalam satu visi DJBC yaitu :

**“Sejajar dengan Institusi Kepabeanan dan Cukai Dunia dalam
Kinerja dan Citra”**

Penjelasan dari visi tersebut adalah :

1. Kepabeanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengawasan lalu lintas barang masuk dan keluar daerah pabean dan pemungutan bea masuk;
2. Cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai sifat atau karakteristik yang ditetapkan dalam undang-undang cukai;
3. Kinerja adalah suatu capaian pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan yang telah ditetapkan.
4. Citra adalah kesan *stakeholder* atas kinerja institusi DJBC;
5. Seajar dengan institusi kepabeanan dan cukai dunia adalah suatu kondisi yang menempatkan DJBC dalam jajaran institusi kepabeanan dan cukai yang bermutu dan berstandar internasional.

Dengan demikian visi DJBC bermakna suatu pandangan ke depan dan cita-cita menempatkan DJBC berada dalam jajaran institusi kepabeanan dan cukai yang bermutu dan berstandar internasional dalam pelayanan dan pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean serta pemungutan bea masuk dan cukai.

4.1.2.2. Pernyataan Misi

Sebagai sebuah institusi pemerintah, DJBC memiliki sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik yang berupa misi Direktorat Jenderal.

Keberadaan DJBC adalah untuk melaksanakan sebagian tugas pokok Departemen Keuangan di Bidang Kepabeanan dan Cukai berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Agar pelaksanaan tugas pokok bidang kepabeanan dan cukai dapat tercapai secara optimal, DJBC menetapkan misi yang terkait yaitu :

1. Memungut penerimaan negara dari sektor perdagangan internasional dan cukai;
2. Memberikan pelayanan terbaik di bidang kepabeanan dan cukai yang sederhana dengan berbasis teknologi informasi;
3. Mengembangkan pengawasan yang efektif dalam rangka penegakan hukum di bidang kepabeanan dan cukai serta perlindungan masyarakat;
4. Mengembangkan institusi kepabeanan dan cukai yang berdaya guna dan berhasil guna;
5. Mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi pertumbuhan industri dan investasi;
6. Mengembangkan kerjasama internasional di bidang kepabeanan dan cukai.

Keenam misi tersebut dapat dikristalisasi dalam satu *integrated mission* :

“Pelayanan Terbaik kepada Industri, Perdagangan dan Masyarakat”

4.1.2.3. Penetapan Tujuan dan Sasaran

Pernyataan tujuan semakin memperjelas arah mana yang akan dituju dalam rangka mempertahankan keberadaannya sebagai penjabaran dari misi organisasi. Tujuan merupakan penjabaran secara lebih nyata dari perumusan visi dan misi yang sangat idealistik. Untuk mencapai visi dan melaksanakan misi organisasi perlu ditetapkan tujuan dalam jangka satu sampai dengan lima tahun untuk mengarahkan perumusan sasaran, kebijaksanaan, program dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Agar dapat dilaksanakan, tujuan harus jelas, berjangka waktu dan merupakan jawaban dari prioritas atau permasalahan yang teridentifikasi dalam kajian lingkungan internal dan eksternal.

Sesuai dengan *Road-Map* dan Rencana Strategis Departemen Keuangan Tahun 2005-2009, tujuan yang hendak dicapai melalui DJBC adalah :

meningkatkan pendapatan negara dan mengamankan keuangan negara dengan mempertimbangkan perkembangan dunia usaha dan aspek keadilan masyarakat.

Tujuan tersebut dijabarkan dalam tujuan DJBC yang merupakan implementasi atau penjabaran dari misi dan merupakan sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan pada kurun waktu 2005-2009 sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan penerimaan bea masuk dan cukai;
2. Mewujudkan sistem dan prosedur kepabeanan dan cukai yang sederhana, mudah, cepat, murah dan memenuhi aspek keadilan masyarakat serta sesuai dengan standar internasional;
3. Meningkatkan pelayanan publik atas kelancaran arus barang dan penumpang;
4. Mewujudkan sistem pengawasan yang efektif dalam rangka penegakan hukum di bidang kepabeanan dan cukai;
5. Meningkatkan kemampuan institusi DJBC yang mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
6. Meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas SDM;
7. Meningkatkan daya saing industri dalam negeri;
8. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dan dunia usaha dalam rangka sinkronisasi kebijaksanaan yang memacu perkembangan industri dan investasi;
9. Meningkatkan kerjasama di bidang kepabeanan.

Selanjutnya tujuan organisasi tersebut akan dijabarkan dalam suatu sasaran. Sasaran merupakan sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan oleh instansi pemerintah dalam jangka waktu tertentu yang lebih pendek seperti tahunan, semesteran, triwulan atau bulanan. Sasaran tersebut diusahakan dalam bentuk kuantitatif sehingga dapat diukur dan memiliki kriteria, mengandung arti, rasional, menantang, konsisten satu terhadap yang lainnya, spesifik dan dapat diukur.

Sesuai dengan *Road-Map* dan Rencana Strategis Departemen Keuangan Tahun 2005-2009, sasaran yang akan dicapai melalui DJBC adalah:

1. Terwujudnya reformasi kebijakan dan administrasi kepabeanan dan cukai;
2. Meningkatnya pelayanan publik dan perlindungan masyarakat; dan
3. Meningkatnya *Capacity Building*.

Sasaran tersebut selanjutnya dijabarkan dalam sasaran DJBC yang telah ditetapkan untuk periode tahun 2007 sebagai berikut :

1. Tercapainya target penerimaan bea masuk dan cukai sesuai potensi;
2. Terwujudnya pelayanan kepabeanan yang prima didukung otomasi sistem selaras dengan standar kepabeanan internasional;
3. Terwujudnya pengawasan yang efektif dalam rangka pemenuhan ketentuan kepabeanan dan cukai dan perlindungan masyarakat;
4. Meningkatnya kapasitas sumber daya organisasi DJBC untuk mendukung pelaksanaan tugas, pokok dan fungsi.

4.1.2.4. Strategi dan Kebijakan

Kebijakan merupakan ketentuan yang telah disepakati bersama untuk dijadikan pedoman, pegangan dan petunjuk bagi setiap kegiatan DJBC, agar tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam rangka mencapai sasaran, tujuan, misi dan visi DJBC.

Dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran yang dikehendaki sesuai dengan *Road-Map* dan Rencana Strategis Departemen Keuangan Tahun 2005-2009, DJBC menetapkan strategi dan kebijakan sebagai berikut :

1. Penataan Organisasi

DJBC akan terus melakukan penyempurnaan struktur organisasi DJBC, antara lain :

- a. Pembentukan Kantor Pelayanan Utama Tipe A Tanjung Priok dan Kantor Pelayanan Utama Tipe B Batam;
- b. Pembentukan beberapa Kantor Wilayah baru;

- c. Melakukan perubahan nomenklatur penamaan kantor dari Kantor Pelayanan Bea dan Cukai (KPBC) menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC);
- d. Membagi KPPBC menjadi beberapa tipe sesuai dengan beban kerja masing-masing kantor.

2. Perbaikan Proses Bisnis

DJBC menerapkan registrasi impor dan registrasi PPJK. Registrasi ini diterapkan agar para importir dan PPJK dapat didata dengan baik dan dapat dilaksanakan *risk management*. Selain menerapkan registrasi importir/PPJK dan *risk management*, DJBC juga menerapkan sistem audit. Dengan tiga proses bisnis ini diharapkan pengawasan dan pelayanan dapat terselenggara secara maksimal.

Partisipasi aktif dalam kegiatan Kepabeanan Internasional dalam hal harmonisasi dan simplifikasi sistem dan prosedur kepabeanan sesuai standar internasional. Memanfaatkan bantuan teknis dan tenaga ahli dari lembaga internasional.

3. Peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

DJBC tetap meningkatkan SDM melalui diklat-diklat Kepabeanan dan Cukai, beasiswa pendidikan (melalui Departemen Keuangan dan lembaga internasional), jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan, dan penempatan pegawai yang sesuai dengan kemampuan dan bidang tugasnya.

4. Perbaikan Sistem Remunerasi

Sebagai bagian dari Departemen Keuangan, DJBC juga berusaha memperbaiki sistem remunerasi yang berdasarkan tugas pokok dan fungsi setiap pegawai. Dengan adanya uraian kerja dan analisis beban kerja dapat dilihat bagaimana pegawai bekerja dengan beban kerja sesuai posisi pegawai tersebut.

Selanjutnya strategi dan kebijakan tersebut dijabarkan dalam kebijakan DJBC untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan Instruksi Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : INS-03/BC/2008 tanggal 24

Oktober 2008 tentang Tindak Lanjut Hasil Rapat Kerja DJBC Tahun Anggaran 2008, sasaran dan capaian sasaran DJBC Tahun 2009 adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan DJBC Tahun Anggaran 2009, dengan capaian sasaran adalah terpenuhinya target penerimaan bea masuk, bea keluar, dan cukai tahun anggaran 2009 sesuai dengan target yang ditetapkan pemerintah.
2. Optimalisasi Pengawasan dan Pelayanan di bidang Kepabeanan dan Cukai, dengan capaian sasaran adalah (a) tidak terjadi lagi pemasukan barang-barang impor secara *illegal* baik melalui jalur perbatasan maupun melalui pelabuhan resmi, (b) meningkatnya kepuasan *market forces* terhadap pelayanan bea dan cukai.
3. Kepatuhan Internal, dengan capaian sasaran yaitu untuk mengoptimalkan dan mendayagunakan unit Kepatuhan Internal melalui peningkatan SDM dan penyempurnaan struktur organisasi.
4. Merumuskan Pengawasan dan Pelayanan Kepabeanan di *Free Trade Zone (FTZ)*, dengan capaian sasaran yaitu dengan selesainya rumusan Peraturan Pemerintah dan petunjuk pelaksanaan mengenai *FTZ* dalam waktu dekat.
5. Tindak Lanjut Hasil Temuan Pemeriksa Fungsional (BPK, BPKP/Itjen Depkeu), dengan sasaran capaian yaitu menuntaskan tindak lanjut hasil temuan pemeriksa fungsional dengan cara berkoordinasi dengan instansi pemeriksa terkait dengan target capaian sampai dengan 75 %.
6. Pencapaian KPI, dengan capaian sasaran yaitu implementasi KPI di Depkeu One dan Depkeu Two.
7. Integritas dan Komitmen Pegawai, dengan capaian sasaran yaitu meningkatnya integritas dan komitmen pegawai dalam melaksanakan tugas di bidang pelayanan dan pengawasan.

Beberapa perkembangan yang terjadi dan capaian sasaran yang telah berhasil dipenuhi DJBC diantaranya adalah :

1. Ditetapkannya Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : KEP-25/BC/2009 tanggal 24 Maret 2009 tentang Pengelolaan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang merupakan turunan dari Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 87/KMK.01/2009 tanggal 24 Maret 2004 tentang Pengelolaan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Departemen Keuangan. Berdasarkan keputusan tersebut maka manajemen berbasis kinerja yang dijalankan di Departemen Keuangan dan DJBC berpedoman pada Indikator Kinerja Utama (IKU).
2. Penetapan Batam, Bintan dan Karimun (BBK) sebagai *FTZ*. Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang *FTZ* telah selesai disusun dan telah ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2009, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.03/2009, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.04/2009, dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 47/PMK.04/2009.
3. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 74/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dibentuk Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai yang merupakan unit eselon II di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Dalam rangka mengakomodir perkembangan capaian sasaran yang telah berhasil dipenuhi DJBC sebagaimana yang dikemukakan di atas maka ditetapkanlah Instruksi Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : INS-01/BC/2009 tanggal 25 Maret 2009 tentang Tindak Lanjut Hasil Rapat Kerja DJBC dengan Menteri Keuangan Tanggal 25 Maret 2009, untuk memperbaharui sasaran dan capaian sasaran DJBC sebelumnya. Sasaran dan capaian sasaran DJBC Tahun 2009 sesuai Hasil Rapat Kerja DJBC Tanggal 25 Maret 2009 adalah sebagai berikut :

1. Tindak Lanjut sasaran DJBC sebagaimana dimaksud dalam Instruksi Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : INS-03/BC/2008 tanggal 24 Oktober 2008, dengan capaian sasaran adalah tercapainya sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dalam Instruksi Dirjen tersebut.
2. Penganggaran Berbasis Kinerja (*Performance Base Budgeting*), dengan capaian sasaran adalah pencapaian hasil dan keluaran dari program/kegiatan dengan meningkatkan efisiensi dan efektifitas penggunaan sumber daya yang terbatas (*output based*).
3. Kontrak Kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) antara Unit Eselon II dengan Direktur Jenderal Bea dan Cukai, dengan capaian sasaran yaitu implementasi pencapaian KPI untuk masing-masing Unit Eselon II dengan Direktur Jenderal Bea dan Cukai yang dilaksanakan berdasarkan kontrak kinerja yang masing-masing terdiri dari 5 (lima) Indikator Kinerja Utama, kecuali khusus untuk Tenaga Pengkaji DJBC masing-masing 1 (satu) Indikator Kinerja Utama.
4. Pembentukan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Madya Pabean, dengan capaian sasaran yaitu terbentuknya KPPBC Madya Pabean DJBC pada tahun 2009, yang bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme yang didukung oleh SDM yang profesional dan berintegritas tinggi, dengan pelayanan yang cepat, efisien, responsif, dan transparan, sebagai berikut: KPPBC Tipe Madya Tanjung Emas, KPPBC Tipe Madya Merak, KPPBC Tipe Madya Yogyakarta, KPPBC Tipe Madya Surakarta, KPPBC Tipe Madya Bandung, KPPBC Tipe Madya Bekasi, KPPBC Tipe Madya Purwakarta, KPPBC Tipe Madya Bogor, dan KPPBC Tipe Madya Pasuruan.
5. Pembentukan *Operation Room* di Kantor Wilayah DJBC, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, dengan capaian sasaran yaitu terciptanya unit-unit kerja *Operation Room* pada tiap Kantor Wilayah, Kantor Pelayanan Utama, dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan, dengan

tugas antara lain: (1) Membuat data base kegiatan di wilayah kerja masing-masing; (2) Membuat analisis data tersebut terutama dalam mengantisipasi dan mencari solusi terhadap krisis ekonomi global yang melanda saat ini; (3) Membuat analisis kegiatan di wilayah masing-masing terkait dengan isu-isu terkini.

6. Penanganan Kehumasan di Kantor Wilayah, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, dengan capaian sasaran yaitu Terciptanya unit-unit kerja kehumasan pada tiap Kantor Wilayah, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, dengan tugas antara lain: (1) Melakukan koordinasi rutin dengan kehumasan Kantor Pusat DJBC dalam rangka mensinergikan program-program kerja kehumasan dan memperlancar arus informasi antara Pusat dan Daerah; (2) Sebagai penyambung lidah DJBC melalui satuan kerja (satker) di bawahnya dalam membangun komunikasi yang baik dengan pihak eksternal DJBC; (3) Menjembatani (sebagai juru bicara) dalam pemberian informasi/konfirmasi terkait dengan permasalahan-permasalahan yang melibatkan satuan kerja masing-masing kepada pihak eksternal DJBC.
7. Tim Asistensi *Free Trade Zone (FTZ)*, dengan capaian sasaran yaitu : (1) Terlaksananya penerapan *FTZ* dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (2) Mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang mungkin terjadi di lapangan, terutama terkait dengan kewenangan DJBC.
8. Tindak Lanjut Hasil Temuan Pemeriksa Fungsional (BPK, BPKP/Itjen Depkeu), dengan capaian sasaran yaitu menuntaskan tindak lanjut hasil temuan pemeriksa fungsional dengan cara berkoordinasi dengan instansi pemeriksa terkait dengan target capaian sampai dengan 75%.
9. *Security Information Technology*, dengan capaian sasaran yaitu : (1) lebih terjaganya keamanan data dan informasi yang terkait dengan

transaksi perdagangan dan transaksi lainnya yang melibatkan DJBC dengan *Market Force*; (2) Lebih terpeliharanya data negara yang bersifat rahasia;

10. *CATS (Customs Advance Trade System)*, dengan capaian sasaran yaitu uji coba prosedur ekspor impor dengan tujuan mempercepat proses pelayanan kepabeanan.

4.1.3. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang

Keberadaan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe A2 Tangerang merupakan pemekaran dari KPPBC Tipe A1 Soekarno Hatta berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor : 133/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 jo. 68/PMK.01/2007 tanggal 27 Juni 2007 dan mulai beroperasi secara penuh pada tanggal 6 Juni 2007 dengan wilayah kerja Kabupaten dan Kota Tangerang.

Pembentukan KPPBC Tipe A2 Tangerang sebagai hasil pemekaran dimaksudkan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada Pengusaha Di Kawasan Berikat yang tersebar di Kabupaten dan Kota Tangerang, sedangkan tugas pokok KPPBC Tipe A1 Soekarno Hatta selepas pemekaran adalah terfokus pada pelayanan dan pengawasan kepabeanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, baik terhadap penumpang (orang) maupun *cargo* (barang ekspor/impor).

Ketika mulai beroperasi yaitu tanggal 6 Juni 2007, KPPBC Tipe A2 Tangerang berkantor di Gedung B milik KPPBC Tipe A1 Soekarno-Hatta, di ruangan aula yang disulap menjadi kantor. Selain meminjamkan gedungnya, KPPBC Tipe A1 Soekarno-Hatta juga meminjamkan sarana dan prasarana perkantoran lainnya yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas KPPBC Tipe A2 Tangerang. Selanjutnya pada bulan Nopember 2007, KPPBC Tipe A2 Tangerang pindah kantor ke BSD City, Serpong Tangerang hingga saat ini. Kantor yang ditempati saat ini berada di Kompleks Ruko Tol Boulevard Blok B1-5, masih dalam status menyewa. Meskipun hanya berupa empat pintu ruko berlantai tiga yang direnovasi seperlunya agar menjadi kantor yang layak, namun kondisinya sudah jauh lebih baik ketimbang kantor sebelumnya. Disamping itu,

Universitas Indonesia

akses jalannya juga sangat baik karena berada di pinggir jalan provinsi dan sangat dekat dengan pintu keluar dan masuk tol Serpong-Bintaro yang langsung menyambung ke *Jakarta Outer Ring Road (JORR)*. Saat ini KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah memiliki sebidang tanah yang letaknya sangat strategis yaitu di kawasan perumahan elit Alam Sutera Tangerang, dan dalam proses persiapan membangun gedung kantor milik sendiri yang permanen di atas lahan tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.01/2008 tanggal 11 Juni 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, KPPBC Tipe A2 Tangerang merupakan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJBC Banten. KPPBC Tipe A2 Tangerang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai pada wilayah kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KPPBC Tipe A2 Tangerang dipimpin seorang kepala kantor yang membawahi seorang kepala subbagian dan beberapa kepala seksi; beberapa kepala urusan dan sub seksi; serta para pelaksana. Susunan organisasi KPPBC Tipe A2 Tangerang terdiri dari :

- a. Subbagian Umum;
- b. Seksi Penindakan dan Penyidikan;
- c. Seksi Perbendaharaan;
- d. Seksi Kepabeanan dan Cukai;
- e. Seksi Tempat Penimbunan;
- f. Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Secara umum, setiap subbagian dan seksi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan ketatausahaan, kepegawaian, keuangan dan rumah tangga, pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja, penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan kepabeanan dan cukai, pelaporan dan pemantauan tindak lanjut

hasil pemeriksaan aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat, serta penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas.

- b. Seksi Penindakan dan Penyidikan mempunyai tugas melakukan intelijen, patroli dan operasi pencegahan dan penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai, penyidikan tindak pidana kepabeanan dan cukai serta pengelolaan dan pengadministrasian sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api.
- c. Seksi Perbendaharaan mempunyai tugas melakukan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, cukai dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh Direktorat Jenderal, pelayanan kepabeanan atas sarana pengangkut dan pemberitahuan pengangkutan barang.
- d. Seksi Kepabeanan dan Cukai mempunyai tugas melakukan pelayanan teknis dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai.
- e. Seksi Tempat Penimbunan mempunyai tugas melakukan pelayanan teknis dan fasilitas kepabeanan di Tempat Penimbunan Berikat dan Tempat Penimbunan Pabean.
- f. Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen mempunyai tugas melakukan pengoperasian komputer dan sarana penunjangnya, pengelolaan dan penyimpanan data dan file, pelayanan dukungan teknis komunikasi data, pertukaran data elektronik, pengolahan data kepabeanan dan cukai, penerimaan, penelitian kelengkapan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai, serta penyajian data kepabeanan dan cukai.

Dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) KPPBC Tipe A2 Tangerang Tahun 2008 disebutkan beberapa peran strategis yang dimiliki KPPBC Tipe A2 Tangerang yaitu :

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif bagi perusahaan-perusahaan baik modal asing maupun dalam negeri yang menanamkan modalnya di Kabupaten dan Kota Tangerang pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya;

2. Meningkatkan peluang kerja bagi masyarakat di sekitar perusahaan yang mendapatkan fasilitas di bidang kepabeanan dan perpajakan dari pemerintah;
3. Meningkatkan ekspor untuk menambah devisa bagi negara;
4. Menjaga hak-hak negara yang masih melekat pada perusahaan yang mendapatkan fasilitas di bidang kepabeanan dan perpajakan dari pemerintah;
5. Meningkatkan penerimaan negara di bidang kepabeanan, cukai, dan perpajakan.

KPPBC Tipe A2 Tangerang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya didukung 153 (seratus lima puluh tiga) pegawai dengan kualifikasi tingkat pendidikan dan golongan dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan Periode Januari 2008 s.d. Desember 2008

Golongan	Pendidikan Formal							Jumlah
	SD	SLTP	SLTA	D1	D3	S1	S2	
I	-	-	-	-	-	-	-	-
II	-	3	25	8	4	2	-	42
III	-	-	82	-	4	22	-	108
IV	-	-	-	-	-	2	1	3
Jumlah		3	107	8	8	26	1	153

Sumber : LAKIP KPPBC Tipe A2 Tangerang Tahun 2008

Tabel 4.1 diatas menunjukkan kualifikasi pendidikan formal sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki KPPBC Tipe A Tangerang adalah sebagai berikut :

- Pendidikan Dasar (SD) sebanyak -
- Pendidikan Menengah Pertama (SLTP) sebanyak 3 orang (1,96%)
- Pendidikan Menengah Atas (SLTA) sebanyak 107 orang (69,93%)
- Pendidikan Program Diploma I (D1) sebanyak 8 orang (5,23%)
- Pendidikan Program Diploma III (D3) sebanyak 8 orang (5,23%)
- Pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 26 orang (16,99%)
- Pendidikan Pasca Sarjana (S2) sebanyak 1 orang (0,65%)

Berdasarkan kelompok usia, komposisi pegawai pada KPPBC Tipe A2 Tangerang dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 4.2 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Usia Periode Januari 2008 s.d. Desember 2008

Golongan	Usia				Jumlah
	18-30	31-40	41-50	51-56	
I	-	-	-	-	-
II	10	5	15	12	42
III	1	7	20	80	108
IV	-	-	1	2	3
Jumlah	11	12	36	94	153

Sumber : LAKIP KPPBC Tipe A2 Tangerang Tahun 2008

Tabel 4.2 diatas menunjukkan struktur usia SDM yang dimiliki KPPBC Tipe A Tangerang adalah sebagai berikut :

- Usia 18 - 30 tahun sebanyak 11 orang (7,19%)
- Usia 31 - 40 tahun sebanyak 12 orang (7,84%)
- Usia 41 - 50 tahun sebanyak 36 orang (23,53%)
- Usia 51 - 56 tahun sebanyak 94 orang (61,44%)

Universitas Indonesia

Sarana dan prasarana yang tersedia di KPPBC Tipe A2 Tangerang untuk mendukung kegiatan pelayanan dan pengawasan sampai dengan 31 Desember 2008 adalah sebagaimana terlihat pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana yang Dimiliki KPPBC Tipe A2 Tangerang periode Januari 2008 s.d. Desember 2008

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Tahun Perolehan	Keterangan
1	Tanah untuk bangunan gedung	6.000 m ²	2008	
2	Gedung Kantor		2007	Sewa selama 4 tahun
3	Kendaraan Roda 6	1 unit	2007	
4	Kendaraan Roda 4	7 unit	2007,2008	
5	Kendaraan Roda 2	6 unit	2007,2008	
6	Personal Computer (PC)	52 unit	2007,2008	
7	Mesin Fotocopy	1 unit	2007	Sewa
8	Printer	37 unit	2007,2008	

Sumber : LAKIP KPPBC Tipe A2 Tangerang Tahun 2008

4.1.4. Pengusaha Di Kawasan Berikat

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 disebutkan :

Pasal 1 Tempat Penimbunan Berikat adalah bangunan, tempat, atau kawasan yang memenuhi persyaratan tertentu yang digunakan untuk menimbun barang dengan tujuan tertentu dengan mendapatkan penangguhan bea masuk.

Pasal 44 (1) Dengan persyaratan tertentu, suatu kawasan, tempat, atau bangunan dapat ditetapkan sebagai tempat penimbunan berikat dengan mendapatkan penangguhan bea masuk untuk :

- a. menimbun barang impor guna diimpor untuk dipakai, dikeluarkan ke tempat penimbunan berikat lainnya atau diekspor;*
- b. menimbun barang guna diolah atau digabungkan sebelum diekspor atau diimpor untuk dipakai;*

Universitas Indonesia

- c. menimbun barang impor, dengan atau tanpa barang dari dalam daerah pabean, guna dipamerkan;
- d. menimbun, menyediakan untuk dijual dan menjual barang impor kepada orang dan/atau orang tertentu;
- e. menimbun barang impor guna dilelang sebelum diekspor atau diimpor untuk dipakai;
- f. menimbun barang asal daerah pabean guna dilelang sebelum diekspor atau dimasukkan kembali ke dalam daerah pabean; atau
- g. menimbun barang impor guna didaur ulang sebelum diekspor atau diimpor untuk dipakai.

Penjelasan Pasal 44 (1) :

Tujuan pengadaan tempat penimbunan berikat dalam undang-undang ini yaitu memberikan fasilitas kepada pengusaha berupa penangguhan pembayaran bea masuk.

Yang dimaksud dengan penangguhan yaitu peniadaan sementara kewajiban pembayaran bea masuk sampai timbul kewajiban untuk membayar bea masuk berdasarkan undang-undang ini.

Dalam tempat penimbunan berikat dilakukan kegiatan menyimpan, menimbun, melakukan pengetesan (quality control), memperbaiki/merekondisi, menggabungkan (kitting), memamerkan, menjual, mengemas, mengemas kembali, mengolah, mendaur ulang, melelang barang, merakit (assembling), mengurai (disassembling), dan/atau membudidayakan flora dan fauna yang berasal dari luar daerah pabean tanpa lebih dahulu dipungut bea masuk.

Pengadaan tempat penimbunan berikat ini diharapkan dapat memperlancar arus barang impor atau ekspor serta meningkatkan produksi dalam negeri.

Pada Penjelasan Pasal 45 (4) disebutkan :

Pengusaha tempat penimbunan berikat yaitu orang yang benar-benar melakukan kegiatan menyimpan, menimbun, melakukan pengetesan, memperbaiki/merekondisi, menggabungkan (kitting), memamerkan, menjual, mengemas, mengemas kembali, mengolah, mendaur ulang, melelang barang, merakit (assembling), mengurai (disassembling), dan/atau membudidayakan flora dan fauna di tempat penimbunan berikat.

Ketentuan lebih lanjut tentang tempat penimbunan berikat diatur lebih lanjut dengan atau berdasarkan peraturan pemerintah beserta peraturan turunannya. Mengingat peraturan pemerintahnya sedang dalam proses penggodokan maka ketentuan lebih lanjut tentang Kawasan Berikat diatur dan berpedoman pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1996 tentang Tempat Penimbunan Berikat yang dijabarkan lebih lanjut melalui Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 291/KMK.05/1997 tentang Kawasan Berikat.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1996, pada pasal 1 butir 2 disebutkan :

Kawasan Berikat (KB) adalah suatu bangunan, tempat, atau kawasan dengan batas-batas tertentu yang di dalamnya dilakukan kegiatan usaha industri pengolahan barang dan bahan, kegiatan rancang bangun, perekayasaan, penyortiran, pemeriksaan awal, pemeriksaan akhir, dan pengepakan atas barang dan bahan asal impor atau barang dan bahan dari dalam Daerah Pabean Indonesia lainnya, yang hasilnya terutama untuk tujuan ekspor.

Kawasan Berikat hanya merupakan salah satu bentuk dari dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB). Bentuk lain dari TPB adalah Gudang Berikat, Entrepot untuk Tujuan Pameran, dan Toko Bebas Bea. Dalam rangka memberikan gambaran dan pemahaman yang utuh tentang Kawasan Berikat, dan agar bisa mencermati perubahan (perluasan) fungsi Tempat Penimbunan Berikat maka perlu dikemukakan pengertian Tempat Penimbunan Berikat menurut Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1996 (pasal 1) dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 291/KMK.05/1997 (pasal 1) sebagai berikut :

Tempat Penimbunan Berikat (TPB) adalah :

bangunan, tempat, atau kawasan yang memenuhi persyaratan tertentu di dalam Daerah Pabean yang digunakan untuk menimbun, mengolah, memamerkan, dan/atau menyediakan barang untuk dijual dengan mendapatkan perlakuan khusus di bidang Kepabeanan, Cukai, dan perpajakan yang dapat berbentuk Kawasan Berikat, Pergudangan Berikat, Entrepot untuk Tujuan Pameran, atau Toko Bebas Bea.

Penyelenggara Kawasan Berikat (PKB) adalah :

perseroan terbatas, koperasi yang berbentuk badan hukum, atau yayasan, yang memiliki, menguasai, mengelola, dan menyediakan sarana dan prasarana guna keperluan pihak lain yang melakukan kegiatan usaha di KB yang diselenggarakannya berdasarkan persetujuan untuk menyelenggarakan KB.

Pengusaha di Kawasan Berikat (PDKB) adalah :

Perseroan terbatas atau koperasi yang melakukan kegiatan usaha pengolahan di Kawasan Berikat.

Penyelenggara Kawasan Berikat (PKB) dan Pengusaha Di Kawasan Berikat (PDKB) merupakan dua kegiatan usaha yang terpisah. Penyelenggara dapat bertindak hanya sebagai penyedia fasilitas sarana dan prasarana bagi PDKB. Namun Penyelenggara Kawasan Berikat (PKB) dapat juga sekaligus bertindak sebagai Pengusaha Di Kawasan Berikat (PDKB). Di dalam satu PKB dimungkinkan terdapat beberapa PDKB yang dimiliki oleh beberapa pengusaha yang berbeda dan melakukan kegiatan usahanya masing-masing.

Dalam Pramono (2009) disebutkan beberapa manfaat dari fasilitas Kawasan Berikat yang didapat pengusaha yaitu sebagai berikut :

- Efisiensi waktu pengiriman barang dengan tidak dilakukannya pemeriksaan fisik di Tempat Penimbunan Sementara (TPS/Pelabuhan);
- Fasilitas perpajakan dan kepabeanan memungkinkan PDKB dapat menciptakan harga yang kompetitif di pasar global serta dapat melakukan penghematan biaya perpajakan;
- *Cash flow* perusahaan dan *production schedule* lebih terjamin; dan
- Membantu usaha pemerintah dalam rangka mengembangkan program keterkaitan antara perusahaan besar, menengah, dan kecil melalui pola kegiatan sub kontrak (p. 7).

Dengan mencermati pemaparan diatas maka semakin menegaskan hal-hal yang telah dikemukakan di bab 1 yaitu pemerintah memberikan insentif, kepastian hukum, dan kepastian berusaha dengan perluasan fungsi TPB, dengan tujuan untuk menghindari beralihnya investasi ke negara-negara tetangga serta sebagai daya tarik bagi investor asing untuk melakukan kegiatan usaha di Indonesia.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang di dalamnya berisi 40 (empat puluh) butir pernyataan yang dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama sebanyak 20 (dua puluh) butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Bagian kedua sebanyak 20 (dua puluh) butir pernyataan untuk variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat. Instrumen penelitian terlebih dahulu diujicobakan kepada 30 responden untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitasnya. Hasil dari uji instrumen penelitian adalah sebagai berikut :

4.2.1.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian dengan dengan r_{tabel} yang hasilnya diterima apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% (r_{tabel} sebesar 0,361). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa r_{hitung} semua butir pernyataan Kualitas Pelayanan lebih besar dari 0,361 sehingga semua butir pernyataan Kualitas Pelayanan dinyatakan valid sebagaimana yang ditunjukkan dalam Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas atas Pernyataan Kualitas Pelayanan

Indikator	Butir Pernyataan	Hasil Uji Validitas (r_{tabel})
<i>Tangibles</i>	1	0,795
	2	0,764
	3	0,879
	4	0,817
<i>Reliability</i>	5	0,734
	6	0,869
	7	0,789
	8	0,836
<i>Responsiveness</i>	9	0,851
	10	0,826
	11	0,825
	12	0,791
<i>Assurance</i>	13	0,834
	14	0,944
	15	0,860
	16	0,917
<i>Empathy</i>	17	0,752
	18	0,899
	19	0,933
	20	0,940

Sumber : Lampiran III.1

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa r_{hitung} semua butir pernyataan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat lebih besar dari 0,361 sehingga semua butir pernyataan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat dinyatakan valid sebagaimana yang ditunjukkan dalam Tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas atas Pernyataan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat

Indikator	Butir Pernyataan	Hasil Uji Validitas (r_{tabel})
Penerimaan secara Gembira dan Ikhlas dari Pelanggan	1	0,684
	2	0,633
	3	0,679
	4	0,837
	5	0,847
Efektifitas Pelayanan	6	0,756
	7	0,618
	8	0,710
	9	0,554
	10	0,658
Citra Organisasi	11	0,793
	12	0,777
	13	0,790
	14	0,856
	15	0,796
Orientasi pada Kebutuhan Pelanggan	16	0,898
	17	0,806
	18	0,758
	19	0,786
	20	0,688

Sumber : Lampiran III.1

4.2.1.2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan (masing-masing sebanyak empat butir pernyataan pada setiap indikatornya) didapat nilai koefisien alpha sebesar 0,825 untuk indikator *tangibles*; 0,811 untuk indikator *reliability*; 0,839 untuk indikator *responsiveness*; 0,911 untuk indikator *assurance*; dan 0,906 untuk indikator *empathy*. Hasil uji reliabilitas untuk variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat didapat nilai koefisien alpha sebesar 0,956. Hasil uji reliabilitas tersebut melebihi nilai minimal koefisien alpha yang disarankan yaitu sebesar 0,70 sehingga semua butir pernyataan dinyatakan andal atau reliabel. (Hasil pengujian secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran III.2)

4.2.2. Hasil Penelitian

4.2.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ($X_1 - X_5$)

Berikut ini disajikan Tabel 4.6 yang merupakan hasil dari analisis statistik deskriptif variabel Kualitas Pelayanan ($X_1 - X_5$).

Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan ($X_1 - X_5$)

		<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
N	Valid	63	63	63	63	63
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		16.11	15.51	16.00	16.49	16.30
Median		16.00	16.00	16.00	16.00	16.00
Mode		16	16	16	16	16
Std. Deviation		1.867	2.395	2.087	2.382	2.387
Variance		3.487	5.738	4.355	5.673	5.698
Range		10	12	11	13	13
Minimum		13	10	11	10	10
Maximum		23	22	22	23	23
Sum		1015	977	1008	1039	1027

a. *Tangibles* (X_1)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa data indikator *tangibles* menyebar dari skor terendah 13 dan tertinggi 23. Dengan demikian *range* (rentangan) skor yang muncul sebesar 10 yaitu dari 13 sampai 23. Skor *mean* (rata-rata) adalah 16,11 yang apabila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *tangibles*

maka skor hasilnya adalah 4,03. Skor 4 pada kuesioner menunjukkan responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner. Ini berarti *tangibles* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik berdasarkan jawaban para responden. Ditinjau dari jumlah responden yang total skor jawabannya sebesar 16 ke atas (yang bila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *tangibles* maka hasilnya sekurang-kurangnya adalah 4) sebanyak 42 dari 63 responden, artinya sebanyak 66,7% responden setuju *tangibles* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi *Tangibles* (X_1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 13	5	7.9	7.9	7.9
14	2	3.2	3.2	11.1
15	14	22.2	22.2	33.3
16	27	42.9	42.9	76.2
17	5	7.9	7.9	84.1
18	3	4.8	4.8	88.9
19	3	4.8	4.8	93.7
20	2	3.2	3.2	96.8
21	1	1.6	1.6	98.4
23	1	1.6	1.6	100.0
Total	63	100.0	100.0	

b. *Reliability* (X_2)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa data variabel *reliability* menyebar dari skor terendah 10 dan tertinggi 22. Dengan demikian *range* (rentangan) skor yang muncul sebesar 12 yaitu dari 10 sampai 22. Skor *mean* (rata-rata) adalah 15,51 yang apabila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *reliability* maka skor hasilnya adalah 3,88. Skor 3,88 pada kuesioner menunjukkan responden tidak setuju dengan pernyataan dalam kuesioner. Ini berarti *reliability* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang masih buruk berdasarkan jawaban para responden. Namun jika ditinjau dari jumlah responden yang total skor jawabannya sebesar 16 ke atas (yang bila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *reliability* maka hasilnya sekurang-kurangnya adalah 4)

sebanyak 34 dari 63 responden, artinya sebanyak 54% responden setuju *reliability* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8 Deskripsi Frekuensi *Reliability* (X_2)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10	2	3.2	3.2	3.2
12	2	3.2	3.2	6.3
13	8	12.7	12.7	19.0
14	11	17.5	17.5	36.5
15	6	9.5	9.5	46.0
16	19	30.2	30.2	76.2
17	4	6.3	6.3	82.5
18	3	4.8	4.8	87.3
19	4	6.3	6.3	93.7
20	2	3.2	3.2	96.8
21	1	1.6	1.6	98.4
22	1	1.6	1.6	100.0
Total	63	100.0	100.0	

c. *Responsiveness* (X_3)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa data variabel *responsiveness* menyebar dari skor terendah 11 dan tertinggi 22. Dengan demikian *range* (rentangan) skor yang muncul sebesar 11 yaitu dari 11 sampai 22. Skor *mean* (rata-rata) adalah 16 yang apabila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *responsiveness* maka skor hasilnya adalah 4. Skor 4 pada kuesioner menunjukkan responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner. Ini berarti *responsiveness* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik berdasarkan jawaban para responden. Ditinjau dari jumlah responden yang total skor jawabannya sebesar 16 ke atas (yang bila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *responsiveness* maka hasilnya sekurang-kurangnya adalah 4) sebanyak 40 dari 63 responden, artinya sebanyak 63,5% responden setuju *responsiveness* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi *Responsiveness* (X_3)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 11	1	1.6	1.6	1.6
12	2	3.2	3.2	4.8
13	3	4.8	4.8	9.5
14	2	3.2	3.2	12.7
15	15	23.8	23.8	36.5
16	26	41.3	41.3	77.8
17	4	6.3	6.3	84.1
18	3	4.8	4.8	88.9
19	2	3.2	3.2	92.1
20	2	3.2	3.2	95.2
21	1	1.6	1.6	96.8
22	2	3.2	3.2	100.0
Total	63	100.0	100.0	

d. *Assurance* (X_4)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa data variabel *assurance* menyebar dari skor terendah 10 dan tertinggi 23. Dengan demikian *range* (rentangan) skor yang muncul sebesar 13 yaitu dari 10 sampai 23. Skor *mean* (rata-rata) adalah 16,49 yang apabila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *assurance* maka skor hasilnya adalah 4,12. Skor 4 pada kuesioner menunjukkan responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner. Ini berarti *assurance* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik berdasarkan jawaban para responden. Ditinjau dari jumlah responden yang total skor jawabannya sebesar 16 ke atas (yang bila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *assurance* maka hasilnya sekurang-kurangnya adalah 4) sebanyak 48 dari 63 responden, artinya sebanyak 76,2% responden setuju *assurance* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10 Deskripsi Frekuensi Assurance (X_4)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10	1	1.6	1.6	1.6
13	3	4.8	4.8	6.3
14	3	4.8	4.8	11.1
15	8	12.7	12.7	23.8
16	32	50.8	50.8	74.6
17	2	3.2	3.2	77.8
18	3	4.8	4.8	82.5
19	3	4.8	4.8	87.3
20	3	4.8	4.8	92.1
21	1	1.6	1.6	93.7
22	2	3.2	3.2	96.8
23	2	3.2	3.2	100.0
Total	63	100.0	100.0	

e. *Empathy* (X_5)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa data variabel *empathy* menyebar dari skor terendah 10 dan tertinggi 23. Dengan demikian *range* (rentangan) skor yang muncul sebesar 13 yaitu dari 10 sampai 23. Skor *mean* (rata-rata) adalah 16,30 yang apabila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *empathy* maka skor hasilnya adalah 4,08. Skor 4 pada kuesioner menunjukkan responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner. Ini berarti *empathy* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik berdasarkan jawaban para responden. Ditinjau dari jumlah responden yang total skor jawabannya sebesar 16 ke atas (yang bila dibagi 4 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel *empathy* maka hasilnya sekurang-kurangnya adalah 4) sebanyak 44 dari 63 responden, artinya sebanyak 69,8% responden setuju *assurance* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11 Deskripsi Frekuensi *Empathy* (X_5)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10	1	1.6	1.6	1.6
11	1	1.6	1.6	3.2
13	2	3.2	3.2	6.3
14	5	7.9	7.9	14.3
15	10	15.9	15.9	30.2
16	27	42.9	42.9	73.0
17	5	7.9	7.9	81.0
18	2	3.2	3.2	84.1
19	2	3.2	3.2	87.3
20	3	4.8	4.8	92.1
21	2	3.2	3.2	95.2
22	2	3.2	3.2	98.4
23	1	1.6	1.6	100.0
Total	63	100.0	100.0	

4.2.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y)

Berikut ini disajikan Tabel 4.12 yang merupakan hasil dari analisis statistik deskriptif variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y).

Tabel 4.12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y)

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		82.95
Median		80.00
Mode		74
Std. Deviation		10.062
Variance		101.240
Range		51
Minimum		62
Maximum		113
Sum		5226

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa data variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y) menyebar dari skor terendah 62 dan tertinggi 113. Dengan demikian *range* (rentangan) skor yang muncul sebesar 51 yaitu dari 62 sampai 113. Skor *mean* (rata-rata) adalah 82,95 yang apabila dibagi 20 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat

(Y) maka skor hasilnya adalah 4,15. Skor 4 pada kuesioner menunjukkan responden setuju dengan pernyataan dalam kuesioner. Ini berarti kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat terhadap pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik berdasarkan jawaban para responden. Ditinjau dari jumlah responden yang total skor jawabannya sebesar 80 ke atas (yang bila dibagi 20 berdasarkan jumlah butir pernyataan pada variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat maka hasilnya sekurang-kurangnya adalah 4) sebanyak 35 dari 63 responden, artinya sebanyak 55,6% responden setuju pelayanan yang diberikan KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah memuaskan para responden sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.13 Deskripsi Frekuensi Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	62	1	1.6	1.6	1.6
	71	1	1.6	1.6	3.2
	72	2	3.2	3.2	6.3
	74	6	9.5	9.5	15.9
	75	2	3.2	3.2	19.0
	76	2	3.2	3.2	22.2
	77	3	4.8	4.8	27.0
	78	6	9.5	9.5	36.5
	79	5	7.9	7.9	44.4
	80	6	9.5	9.5	54.0
	81	3	4.8	4.8	58.7
	82	5	7.9	7.9	66.7
	84	2	3.2	3.2	69.8
	85	3	4.8	4.8	74.6
	86	1	1.6	1.6	76.2
	88	3	4.8	4.8	81.0
	89	1	1.6	1.6	82.5
	93	2	3.2	3.2	85.7
	95	1	1.6	1.6	87.3
	97	1	1.6	1.6	88.9
	98	1	1.6	1.6	90.5
	99	1	1.6	1.6	92.1
	101	1	1.6	1.6	93.7
	105	1	1.6	1.6	95.2
	108	1	1.6	1.6	96.8
	112	1	1.6	1.6	98.4
	113	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

4.2.2.3. Pengujian Hipotesis Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terdiri dari hipotesis mayor (utama) dan hipotesis minor.

Hipotesis mayor (utama) penelitian adalah sebagai berikut :

H_0 = Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang.

H_a = Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang.

Hipotesis minor penelitian adalah sebagai berikut :

H_0 = Tidak ada hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang.

H_a = Ada hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang.

Untuk membuktikan hipotesis di atas, digunakan korelasi Peringkat Spearman (*Spearman's rank correlation*) untuk mengukur hubungan antara variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan ($X_1 - X_2$) dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y) dan hubungan antara masing-masing variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y). Bentuk hipotesis :

$$H_0 : \rho_S = 0$$

$$H_0 : \rho_S \neq 0$$

dimana ρ_S = parameter dari korelasi Peringkat Spearman antara variabel X dengan variabel Y.

a. Hipotesis Mayor (Utama)

Hasil perhitungan korelasi Peringkat Spearman antara variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan ($X_1 - X_2$) dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.14 berikut.

Tabel 4.14 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara Kualitas Pelayanan ($X_1 - X_5$) dengan Kepuasan PDKB (Y)

			Total Kualitas	Total Kepuasan
Spearman's rho	Total Kualitas	Correlation Coefficient	1.000	.866(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	63	63
	Total Kepuasan	Correlation Coefficient	.866(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	63	63

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.14 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_S = 0,866$. Karena $P\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_S = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan ($X_1 - X_5$) dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

b. Hipotesis Minor

b.1. Hubungan *Tangibles* (X_1) dengan Kepuasan PDKB (Y)

Hasil perhitungan korelasi Peringkat Spearman antara variabel *tangibles* (X_1) dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.15 berikut.

Tabel 4.15 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara *Tangibles* (X_1) dengan Kepuasan PDKB (Y)

			Total Tangibles	Total Kepuasan
Spearman's rho	Total Tangibles	Correlation Coefficient	1.000	.686(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	63	63
	Total Kepuasan	Correlation Coefficient	.686(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	63	63

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.15 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s = 0,686$. Karena $P\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

b.2. Hubungan *Reliability* (X_2) dengan Kepuasan PDKB (Y)

Hasil perhitungan korelasi Peringkat Spearman antara variabel *reliability* (X_2) dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.16 berikut.

Tabel 4.16 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara *Reliability* (X_2) dengan Kepuasan PDKB (Y)

			Total Reliability	Total Kepuasan
Spearman's rho	Total Reliability	Correlation Coefficient	1.000	.737(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	63	63
	Total Kepuasan	Correlation Coefficient	.737(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	63	63

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.16 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s = 0,737$. Karena $P\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

b.3. Hubungan *Responsiveness* (X_3) dengan Kepuasan PDKB (Y)

Hasil perhitungan korelasi Peringkat Spearman antara variabel *responsiveness* (X_3) dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara *Responsiveness* (X_3) dengan Kepuasan PDKB (Y)

			Total Responsiveness	Total Kepuasan
Spearman's rho	Total Responsiveness	Correlation Coefficient	1.000	.704(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	63	63
	Total Kepuasan	Correlation Coefficient	.704(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	63	63

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.17 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s = 0,704$. Karena $P\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

b.4. Hubungan *Assurance* (X_4) dengan Kepuasan PDKB (Y)

Hasil perhitungan korelasi Peringkat Spearman antara variabel *assurance* (X_4) dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.18 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara *Assurance* (X_4) dengan Kepuasan PDKB (Y)

			Total Assurance	Total Kepuasan
Spearman's rho	Total Assurance	Correlation Coefficient	1.000	.785(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	63	63
	Total Kepuasan	Correlation Coefficient	.785(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	63	63

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.18 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s = 0,785$. Karena $P\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

b.5. Hubungan *Empathy* (X_5) dengan Kepuasan PDKB (Y)

Hasil perhitungan korelasi Peringkat Spearman antara variabel *empathy* (X_5) dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.19 berikut.

Tabel 4.19 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara *Empathy* (X_5) dengan Kepuasan PDKB (Y)

		Total Empathy	Total Kepuasan
Spearman's rho	Total Empathy	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.822(**)
		N	.000
Total Kepuasan		N	63
		Correlation Coefficient	.822(**)
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	.000
			63

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.19 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s = 0,822$. Karena $P\text{-value} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan korelasi Peringkat Spearman, terbukti bahwa :

- ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang.
- ada hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

4.2.3. Analisis Hasil Penelitian

Dalam instrumen penelitian, terdapat gradasi pilihan jawaban “setuju”, “sangat setuju” dan “sangat setuju sekali” bagi responden yang menyetujui pernyataan-pernyataan yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang secara umum sudah baik kecuali untuk indikator *reliability* yang dinilai masih buruk. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa secara umum jawaban para responden adalah setuju. Artinya, kualitas pelayanan pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik namun masih dalam tingkat “baik yang minimal”. Demikian juga halnya dengan tingkat kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa secara umum jawaban para responden adalah setuju. Ini berarti Pengusaha Di Kawasan Berikat sudah puas dengan pelayanan yang mereka terima namun kepuasan tersebut masih dalam tingkat “puas yang minimal”.

Dalam konsep asli *SERVQUAL*, indikator atau dimensi *reliability* merupakan dimensi paling penting menurut para pelanggan. Setelah *reliability*, dimensi terpenting berikutnya adalah *responsiveness* sedangkan *tangibles* merupakan dimensi terpenting yang paling terakhir (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Berdasarkan hasil penelitian, skor *mean* (rata-rata) dari kelima indikator kualitas pelayanan –dimulai dari skor yang tertinggi– adalah *assurance* sebesar 4,12; *empathy* sebesar 4,08; *tangibles* sebesar 4,03; *responsiveness* sebesar 4; dan *reliability* sebesar 3,88. Skor dari dua indikator terpenting menurut *SERVQUAL* yaitu *reliability* dan *responsiveness*, dalam penelitian ini justru memiliki skor terendah. Skor *reliability* bahkan masuk dalam kategori buruk.

Kepuasan tercapai apabila persepsi atas kinerja memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Umar, 2003). Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian, kinerja pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang telah memenuhi harapan Pengusaha Di Kawasan Berikat, namun belum mencapai tingkatan melebihi harapan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

Mencermati hasil penelitian maka menjadi hal yang mendesak bagi jajaran KPPBC Tipe A2 Tangerang untuk mencari dan menjalankan upaya dan terobosan

yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan PDKB. Dengan upaya dan terobosan yang tepat, diharapkan apabila diadakan survei sejenis di masa yang akan datang maka jawaban responden secara umum sudah beranjak ke “sangat setuju” atau bahkan “sangat setuju sekali” yang artinya bahwa responden menilai kualitas pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah sangat baik sehingga PDKB-PDKB merasa sangat puas atas pelayanan yang mereka terima. Lebih lanjut analisis atas hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

4.2.3.1. *Tangibles*

KPPBC Tipe A2 Tangerang merupakan merupakan salah satu kantor baru di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Peralatan-peralatan pendukung pelayanan yang dimiliki kantor ini masih terbatas bahkan kantornya pun hanyalah berupa bangunan ruko. Kantor yang ditempati KPPBC Tipe A2 Tangerang saat ini memang bersifat sementara. Dalam keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki, *tangibles* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah cukup baik. Petugas Bea dan Cukai yang berpenampilan rapi dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman memberikan nilai lebih dalam indikator *tangibles* ini. Menambah pamflet dan brosur-brosur yang berisi hal-hal yang paling dibutuhkan dan bermanfaat bagi pelanggan merupakan solusi cepat dan mudah untuk direalisasikan. Sedangkan untuk menyiasati kekurangan dari segi bangunan kantor maka usaha berupa selalu memperhatikan dan menjaga kebersihan toilet umum yang dimiliki merupakan sebuah usaha yang cukup manjur. Usaha-usaha yang sederhana ini diyakini cukup efektif dalam meningkatkan *tangibles* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang. Meskipun *tangibles* dalam *SERVQUAL* merupakan indikator terpenting yang paling terakhir namun kontribusinya terhadap skor total kualitas pelayanan tidak bisa dianggap sepele. Bagi organisasi yang menemui banyak kendala dalam memenuhi indikator *reliability* dan *responsiveness* maka *tangibles* bisa menjadi pengumpul skor kualitas pelayanan yang efektif dan bisa menutupi kekurangan indikator-indikator lainnya.

4.2.3.2. *Reliability*

Indikator inilah yang paling rendah kualitasnya dibandingkan indikator-indikator lainnya. *Reliabilitas* KPPBC Tipe A2 Tangerang dinilai masih buruk oleh para penerima pelayanan. Pengurusan dokumen masih dinilai lamban dan tingkat kepastian waktu penyelesaian dokumen masih rendah. KPPBC Tipe A2 Tangerang harus lebih serius memperhatikan kedua masalah ini. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 pada bagian penjelasan umumnya (sebagaimana telah dikemukakan pada bab 1 tulisan ini), secara jelas menyatakan bahwa DJBC diberi amanat dan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik dan lebih murah. Amanat dan tuntutan tersebut menjadi salah satu tujuan utama dari reformasi kepabeanan. Janji pelayanan yang di dalamnya mengatur seberapa cepat dan kepastian waktu pelayanan pada KPPBC Tipe A2 Tangerang harus dijalankan secara konsisten.

Secara obyektif dapat dikemukakan bahwa ada kendala yang dihadapi KPPBC Tipe A2 Tangerang dalam hal pengurusan dokumen. Salah satu kendala tersebut adalah berkurangnya petugas yang melayani dokumen karena hampir setiap bulan ada saja pegawai yang pensiun dan/atau dipindahtugaskan sedangkan pegawai yang masuk jumlahnya tidak sebanyak yang keluar. Sebanyak 94 orang atau 61,44% pegawai yang dimiliki KPPBC Tipe A2 Tangerang berusia 51-56 tahun, yaitu usia menjelang masa purna bakti/pensiun sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.2 (halaman 86). Petugas yang dimiliki KPPBC Tipe A2 Tangerang jumlahnya telah sesuai dengan beban kerja yang ditetapkan sehingga apabila jumlah petugas berkurang maka secara langsung sangat mempengaruhi kinerja pelayanan. Karakteristik tugas pelayanan pengurusan dokumen di KPPBC Tipe A2 Tangerang seperti ‘ban berjalan’ sehingga apabila ada hambatan dalam proses kerja pelayanan maka akan mengakibatkan fungsi pelayanan terganggu. Hal ini merupakan salah satu yang menyebabkan kinerja pelayanan pengurusan dokumen di KPPBC Tipe A2 Tangerang menjadi lamban.

4.2.3.3. *Responsiveness*

Responsiveness pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah cukup baik. Perhatian petugas terhadap penerima pelayanan, pengetahuan dan keterampilan

petugas, dan ketanggapan membantu dalam pelayanan cukup baik. Semangat petugas dalam menyegerakan pelayanan pun cukup baik meskipun tingkatnya sedikit di bawah ketiga atribut indikator *responsiveness* lainnya. Untuk meningkatkan semangat petugas dalam menyegerakan pelayanan, salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah terus mendorong tumbuhnya kesadaran dan sikap yang berorientasi pada pelayanan dalam diri setiap petugas KPPBC Tipe A2 Tangerang.

4.2.3.4. *Assurance*

Tingkat *assurance* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah baik dan inilah indikator yang memiliki tingkat kualitas tertinggi dibandingkan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Dalam indikator *assurance* ini, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki skor tertinggi. Dalam memberikan pelayanan terbaik dibutuhkan keseimbangan antara kebutuhan personal dan kebutuhan material atau teknis, dan yang paling diingat penerima pelayanan ketika mendapatkan pelayanan yang melebihi harapannya adalah sentuhan personal dari pemberi pelayanan (Cook, 2004). Hal ini berarti dari sisi kebutuhan personal, pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah cukup memenuhi kebutuhan personal penerima pelayanan.

4.2.3.5. *Empathy*

Indikator *empathy* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang sudah cukup baik. Pada indikator ini yang perlu mendapat perhatian lebih adalah kemudahan petugas untuk dihubungi. Hal ini terkadang dikeluhkan oleh Pengusaha Di Kawasan Berikat. Jumlah sambungan telepon yang terbatas dan pemanfaatan sambungan telepon untuk fungsi *facsimile* yang cukup tinggi terkadang menimbulkan kesulitan dalam menghubungi petugas di KPPBC Tipe A2 Tangerang. Ketika *facsimile* digunakan maka otomatis panggilan telepon tidak bisa tersambung. Tingkat pemakaian *facsimile* di KPPBC Tipe A2 Tangerang tergolong tinggi karena banyak PDKB yang memanfaatkan *facsimile* untuk mempermudah dan memperlancar hubungan dengan KPPBC Tipe A2 Tangerang. PDKB-PDKB yang berada dalam wilayah kerja KPPBC Tipe A2 Tangerang memiliki lokasi yang

menyebarkan dan sebagian berjarak cukup jauh dari KPPBC Tipe A2 Tangerang. Kondisi inilah yang mendorong PDKB-PDKB memaksimalkan penggunaan *facsimile* dalam berhubungan dengan KPPBC Tipe A2 Tangerang. Untuk mengatasi masalah dalam berkomunikasi ini maka solusi praktis yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan *handphone* pribadi yang dimiliki petugas Bea dan Cukai.

4.2.3.6. Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat

Tingkat kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat atas pelayanan yang mereka terima sudah cukup baik. Dari dua puluh atribut kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat, atribut yang tingkat kepuasannya paling rendah adalah jangka waktu penyelesaian dokumen yang belum terlalu memuaskan Pengusaha Di Kawasan Berikat. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi dalam menjawab kuesioner penelitian. Penilaian Pengusaha Di Kawasan Berikat untuk atribut yang sama pada indikator *reliability* juga menunjukkan hasil yang sama. Kecepatan dalam pengurusan dokumen dan kejelasan jangka waktu dalam penyelesaian pengurusan dokumen merupakan hal yang menurut Pengusaha Di Kawasan Berikat masih belum memuaskan. Solusi cepat yang bisa dilakukan pihak KPPBC Tipe A2 Tangerang adalah sebatas kewenangan yang dimiliki KPPBC Tipe A2 Tangerang, dalam hal ini kewenangan berupa diskresi yang dimiliki Kepala Kantor KPPBC Tipe A2 Tangerang. Untuk mempercepat pelayanan terutama dalam hal pengurusan dokumen maka Kepala Kantor KPPBC Tipe A2 Tangerang bisa mengambil kebijakan yang dibutuhkan yang bisa mempercepat proses pelayanan. Kewenangan tersebut sejauh ini sudah dilakukan di KPPBC Tipe A2 Tangerang. Namun yang menyangkut kendala lain seperti keterbatasan jumlah petugas sebagaimana telah disinggung di depan, adalah di luar kewenangan KPPBC Tipe A2 Tangerang. Kebijakan yang berhubungan dengan personel merupakan *domain* dari Kantor Pusat dan Kantor Wilayah DJBC.

Selain atribut jangka waktu penyelesaian dokumen yang belum terlalu memuaskan Pengusaha Di Kawasan Berikat, atribut lain yang juga perlu mendapat perhatian lebih adalah pertemuan rutin yang digelar antara pihak KPPBC Tipe A2 Tangerang dengan asosiasi perusahaan penerima fasilitas

Kawasan Berikat. Pertemuan ini sangat bermanfaat bagi Pengusaha Di Kawasan Berikat. Berdasarkan hasil penelitian, PDKB berharap frekuensi pertemuan rutin tersebut selayaknya ditingkatkan.

Atribut lain yang juga perlu mendapat perhatian adalah profesionalisme petugas Bea dan Cukai. Untuk meningkatkan profesionalisme petugas, usaha-usaha yang dapat dilakukan KPPBC Tipe A2 Tangerang diantaranya adalah melakukan P2KP secara rutin dan mengusulkan pegawai untuk mengikuti diklat-diklat yang bisa meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis petugas.

Di sisi sebaliknya, atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah pengakuan dari Pengusaha Di Kawasan Berikat bahwa fasilitas Kawasan Berikat yang mereka terima telah memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, dan kesanggupan untuk mematuhi semua peraturan yang berlaku. Atribut lain yang juga memiliki tingkat kepuasan tinggi adalah Pengusaha Di Kawasan Berikat merasa yakin dan nyaman berurusan dengan Bea dan Cukai. Selama ini citra instansi pelayanan publik di negeri ini masih buruk di mata masyarakat. Citra organisasi yang buruk mengakibatkan masyarakat bersikap enggan tiap kali berurusan dengan instansi pelayanan publik, selalu berpikir negatif dan merasa was-was setiap berhubungan dengan instansi pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan PDKB merasa yakin dan nyaman tiap kali berurusan dengan Bea dan Cukai maka hal ini menunjukkan bahwa saat ini citra DJBC sudah semakin baik. Hal-hal baik yang sudah dicapai KPPBC Tipe A2 Tangerang menurut hasil penelitian ini harus dipertahankan dan terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang menjadi semakin lebih baik lagi dengan harapan tercapainya kepuasan yang maksimal bagi Pengusaha Di Kawasan Berikat.