



UNIVERSITAS INDONESIA

**EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN KEPABEANAN
DI BIDANG IMPOR**

(Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan
Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta)

T E S I S

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi

NAMA : Fitra Krisdianto
NPM : 0606017486

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**JAKARTA
Juni, 2009**

*Tesis ini Aku persembahkan untuk
Vera dan ketiga anakku Fikri, Farhan, dan Fakhri,
serta kedua orangtuaku*

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Fitra Krisdianto
NPM : 0606017486

Tanda Tangan : _____
Tanggal : 21 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Fitra Krisdianto
NPM : 0606017486
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Evaluasi Prosedur Pelayanan Kepabeanan di Bidang Impor
(Studi Kasus pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe
Madya Pabean Soekarno Hatta)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (.....)

Pembimbing : Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA (.....)

Penguji : Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.,Sc. (.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Heri Fathurahman, M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Juni 2009

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN PUBLIK

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Fitra Krisdianto
NPM : 0606017486
Judul : Evaluasi Prosedur Pelayanan Kepabeanan Di Bidang Impor
(Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea
dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno – Hatta)

Pembimbing Tesis

(Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena hanya dengan bimbingan, limpahan rahmat dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul : “*Evaluasi Prosedur Pelayanan Kepabeanan di Bidang Impor (Studi Kasus pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta)*”.

Tesis ini merupakan tugas akhir yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi dengan Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia serta untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi.

Penyusunan tesis ini tentu saja tidak lepas dari semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Penulis juga berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat sehingga dapat memperkaya khazanah kajian akademis di bidang kebijakan publik berkaitan dengan kebijakan bidang kepabeanan pada studi ilmu administrasi.

Akhirnya penulis menyadari bahwa apa yang tersaji dalam tesis ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis berharap akan adanya saran dan kritik yang konstruktif yang diperlukan untuk perbaikan tesis ini.

Jakarta, Juni 2009
Penulis

(Fitra Krisdianto)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitra Krisdianto
NPM : 0606017486
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Publik
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Nonesklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN KEPABEANAN DI BIDANG IMPOR (Studi Kasus pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Juni 2009

Yang menyatakan

(Fitra Krisdianto)

ABSTRAK

Nama : Fitra Krisdianto
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Publik
Judul Karya : Evaluasi Prosedur Pelayanan Kepabeanan di Bidang Impor (Studi Kasus pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta)

Hasil kajian yang dilakukan oleh *Japan International Cooperation Agency* (JICA) pada tahun 2004 dalam studi berkaitan dengan *Trade and Related System and Procedure* di Indonesia, disebutkan bahwa pelaku bisnis yang terlibat dengan perdagangan internasional membutuhkan administrasi kepabeanan yang memberikan "pelayanan prima" (*excellent service with swift, transparent, and immediate response*) dan pelayanan cepat dan murah (*faster, cheaper, and better*). Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) sebagai salah satu lembaga pemerintah yang berkaitan langsung dengan dengan perdagangan internasional dituntut untuk dapat senantiasa memperbaharui diri (*self-reinventing*) sesuai dengan aspirasi masyarakat dan perkembangan mutakhir teknologi keuangan serta administrasi publik.

Selanjutnya dalam mengadopsi standar-standar internasional dalam hal penyederhanaan prosedur kepabeanan yang terkait dengan reformasi dan modernisasi kepabeanan dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan rekayasa ulang (*reengineering*). Konsep yang berasal dari Hammer dan Champy ini secara sederhana diterjemahkan sebagai suatu pemikiran ulang secara fundamental dan perancangan ulang secara radikal proses-proses bisnis untuk mendapatkan perbaikan dramatis dalam ukuran-ukuran kinerja yang penting dan kontemporer. Pendekatan yang digunakan dalam konsep rekayasa ulang adalah pendekatan proses yaitu pendekatan yang fokus pada usaha-usaha untuk optimalisasi serta membuang kegiatan-kegiatan yang tidak mempunyai nilai tambah. Atas dasar hal tersebut maka pendekatan rekayasa ulang dapat digunakan untuk melakukan penyederhanaan kebijakan prosedur pelayanan kepabeanan yang dilakukan suatu negara dalam upaya reformasi dan modernisasi kepabeanan.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta yang mempunyai wilayah kerja meliputi bandar udara Soekarno Hatta juga tidak luput untuk melakukan upaya-upaya memberikan fasilitasi perdagangan sesuai kebijakan yang dikeluarkan oleh DJBC. Dalam praktek dilapangan tentu saja masih dijumpai kesulitan-kesulitan yang menyangkut penerapan sistem dan prosedur pelayanan kepabeanan khususnya di bidang impor. Adanya prosedur pelayanan yang masih dinilai tidak efisien dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa tentu saja harus dievaluasi dan dikaji ulang untuk memperlancar proses importasi. Berdasarkan pemikiran ini, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi prosedur pelayanan kepabeanan impor pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan mengenai penerapan prosedur kepabeanan di bidang impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta diketahui bahwa proses pelayanan impor yang diimplementasikan telah memiliki beberapa karakteristik proses yang telah direkayasa ulang yaitu adanya beberapa proses yang telah digabungkan menjadi satu, tahapan-tahapan pelayanan impor telah dilakukan pada tempat yang paling berarti, pengambilan keputusan sudah dilakukan pada masing-masing tahapan impor, proses pelayanan impor mempunyai banyak versi, pemeriksaan dan kontrol telah ditekan seminimal mungkin untuk mempercepat pelayanan, kegiatan rekonsiliasi telah dilakukan secara otomatis oleh sistem aplikasi pelayanan, telah dibentuk unit khusus untuk menangani permasalahan teknis pengguna jasa, serta telah digunakannya teknologi informasi berbasis pangkalan data untuk keperluan pertukaran dan pengolahan data pada setiap tahapan impor. Meskipun demikian masih terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam implementasi prosedur impor dilapangan. Hambatan-hambatan tersebut beberapa diantaranya terkait dengan jangka waktu pelayanan, proses pemeriksaan fisik, proses pemeriksaan dokumen, dan proses pengeluaran barang impor dari gudang.

Dari hasil pembahasan terhadap penelitian yang dilakukan ditarik kesimpulan bahwa meskipun tatalaksana impor yang berlaku telah mengalami berbagai penyempurnaan akan tetapi penerapan di lapangan masih menemui beberapa hambatan. Hambatan yang masih terjadi terutama berkaitan dengan jangka waktu pelayanan atas PIB yang melalui Jalur Merah yaitu pada proses pemeriksaan fisik dan proses pemeriksaan dokumen. Selain itu, sistem pertukaran data elektronik yang telah berjalan masih belum menggabungkan semua entitas yang terkait dengan proses importasi barang dalam komunitas jaringan pertukaran data elektronik (PDE) sehingga pertukaran informasi berkaitan dengan penanganan dokumen pabean dan pengeluaran barang menjadi belum optimal. Untuk itu maka saran yang diberikan adalah mendesak integrasi Sistem *National Single Window* (NSW) dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Impor mengingat dengan Sistem NSW maka semua entitas yang terkait dengan lalulintas ekspor dan impor khususnya dengan penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang dapat saling bertukar informasi sehingga akan meminimalisasi waktu dan biaya yang timbul dalam penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang, penyempurnaan sistem aplikasi pelayanan impor, perlunya peningkatan kemampuan dan pengetahuan dari pejabat/petugas yang terkait dengan proses pelayanan impor, perlunya pertemuan rutin dengan pengguna jasa di wilayah pengawasan KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta untuk menjalin komunikasi antara pihak pabean dengan pengguna jasa, serta melakukan rekayasa ulang terhadap proses pelayanan kepabeanan yang berorientasi kepada proses sehingga dapat tercapai peningkatan signifikan dalam waktu yang diperlukan untuk pengeluaran barang impor tanpa mengorbankan fungsi pengawasan penerimaan negara itu sendiri.

Kata Kunci : Evaluasi, Pabean, Prosedur Impor, Rekayasa Ulang.

ABSTRACT

Name : Fitra Krisdianto
Study Program : Administrative Science Programme
Title : Evaluation of Import Procedure (Case Study in Soekarno Hatta Customs Service Office)

Results of the study conducted by Japan International Cooperation Agency (JICA) in 2004 in a study related to the Trade and Related System and Procedure in Indonesia, mentioned that the business involved with international trade need the customs administration that give a "prime services" (excellent service with swift, transparent, and immediate response) and give services that fast and reasonable (faster, cheaper, and better). Directorate General of Customs and Excise (DGCE) as one of the government relating directly with the international trade are required to be constantly updating themselves (self-reinventing) in accordance with the aspirations of the community and the development of sophisticated technology of finance and public administration

Furthermore, in adopting international standards in terms of simplification of customs procedures related to customs modernization and reform can be done using the approach of re-engineering concept. The concept originated from Hammer and Champy is simply translated as a fundamental rethinking and the radical redesign of a business processes to achieve dramatic improvements in critical, contemporary measure of performance. The approach used in the concept of re-engineering is a process that focused on efforts to optimize and remove activities that do not have any added value. So, the re-engineering approach can be used to make policy simplification of customs procedures performed in a country's efforts to reform and modernize their customs.

Soekarno Hatta Customs Service Office region that have area of supervision includes the Soekarno Hatta airport also have a responsibility to provide appropriate trade facilitation policies issued by the DGCE. In practice, of course, there is still found difficulties concerning the implementation of systems and procedures, particularly in the field of import. The existence of procedures that are considered inefficient and cause inconvenience to the market forces, of course, must be re-evaluated and reviewed to expedite the process of importation. Based on this reasoning, then researchers interested in evaluating the implementation of the import procedures in Soekarno Hatta Customs Service Office.

Based on the results of the evaluation conducted on the implementation of import procedures on Soekarno Hatta Customs Service Office show that the implementation of import process has several characteristics of the process that has been re-engineering namely the existence of some process that has been merged into one, stages of the import have been performed where it makes the most sense, decision-making is done at each phase import, the import process has multiple versions, check and control may have been reduced for the speed of

service, the reconciliation was minimized and done automatically by the import application system, establishing special unit to provide a single point of contact, and the use of information technology with shared database for the purpose of exchange and processing the information in each phase of import. However there are still some obstacles found in the implementation of the import procedure. Some of them were related to the period of service, the process of physical examination, the process of document examination, and the process of releasing goods from the temporary storage.

As the results of research conducted, a conclusion is drawn that although the applicable import procedure have experienced various improvement but still encountered some obstacles of implementation in the field. Obstacles that still occur especially in relation to the time period of customs declaration on the Red Channel through the process on the physical examination and document examination. In addition, current electronic data exchange system still has not integrating all entities associated with the process of goods importation within electronic data interchange (EDI) network community so that the exchange of information related to the handling of customs documents and the releasing of the goods not be optimal. To the suggestion that it is urgent given to the integration of National Single Window (NSW) with the current imports application system to take an advantages of NSW system where all entities associated with the import and export activities especially with the handling of customs documents and releasing goods can exchange information so that it will minimize time and costs incurred, improvement of the import applications system, the need to increase the skills and knowledge of the officers/officials associated with the import process, the need for regular meetings with the market forces in the area of supervision of Soekarno Hatta Customs Service Office to establish communication between the customs officer and the market forces, and perform re-engineering that process oriented of the customs procedure so that significant decrease in time required for import of goods can be achieved without compromising the function of supervision of the customs revenue itself.

Keywords: Evaluation, Customs, Import Procedure, Re-engineering

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TESIS | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN TESIS | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR ISTILAH | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian | 7 |
| 1.4. Sistematika Penulisan | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR | |
| 2.1. Tinjauan Literatur | 10 |
| 2.1.1. Evaluasi | 10 |
| 2.1.2. Administrasi Pabean | 12 |
| 2.1.3. Pelayanan Kepabeanan | 14 |
| 2.1.4. Sistem dan Prosedur Kepabeanan..... | 17 |
| 2.1.5. Pendekatan Rekayasa Ulang Untuk Penyederhananan Prosedur..... | 23 |

| | | |
|----------------|--|----|
| a. | Pengertian Rekayasa Ulang Perusahaan | 23 |
| b. | Karakteristik Rekayasa Ulang | 30 |
| c. | Peran Teknologi Informasi Dalam Rekayasa Ulang | 33 |
| d. | Penerapan Konsep Rekayasa Ulang Perusahaan Pada Sektor Publik..... | 35 |
| 2.2. | Kerangka Pemikiran..... | 37 |
| 2.3. | Operasionalisasi Konsep | 38 |
| | | |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| 3.1. | Pendekatan Penelitian | 39 |
| 3.2. | Tipe Penelitian | 39 |
| 3.3. | Metode dan Strategi Penelitian | 40 |
| 3.4. | Informan Penelitian | 43 |
| 3.5. | Proses Penelitian | 43 |
| 3.6. | Lokasi dan Objek Penelitian | 44 |
| 3.7. | Keterbatasan Penelitian | 44 |
| | | |
| BAB VI | PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | |
| 4.1. | Gambaran Umum Obyek Penelitian | 45 |
| 4.1.1. | Tugas Kantor Pengawasan dan Pelayanan | 45 |
| 4.1.2. | Wilayah Kerja..... | 46 |
| 4.1.3. | Landasan Hukum Kerja..... | 48 |
| 4.1.4. | Jenis Pengguna Jasa Kepabeanan dan Cukai..... | 49 |
| 4.1.5. | Sumber Daya Manusia | 50 |
| 4.1.6. | Kinerja Pelayanan Impor | 51 |
| 4.1.7. | Pelayanan Impor Pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta | 53 |
| 4.1.8. | Standar Waktu Pelayanan Impor | 60 |
| 4.2. | Pembahasan Hasil Penelitian | 61 |
| 4.2.1. | Proses Pelayanan Impor | 61 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.2.2. | Karakteristik Pelayanan Impor | 70 |
| 4.2.3. | Peran Teknologi Informasi Dalam Proses Pelayanan Impor | 73 |
| 4.2.4. | Pemahaman Pengguna Jasa Terhadap Prosedur Pelayanan Impor | 75 |
| 4.2.5. | Sistem Pertukaran Data Elektronik Dalam Pelayanan Impor | 88 |
| 4.2.6. | Hambatan-Hambatan Yang Timbul Dalam Implementasi Prosedur Pelayanan Impor | 92 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|------|-------------------|-----|
| 5.1. | Simpulan..... | 101 |
| 5.2. | Saran-Saran | 103 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR ISTILAH

| | |
|-----------|---|
| API/T | : Angka Pengenal Impor/Tertentu |
| AWB | : Air Way Bill |
| BKC | : Barang Kena Cukai |
| BM | : Bea Masuk |
| BPR | : Bussiness Process Reengineering |
| BTBMI | : Buku Tarif Bea Masuk Indonesia |
| CFRS | : Customs Fast Release System |
| CUSDEC | : Customs Declaration |
| CUSRES | : Customs Response |
| DJBC | : Direktorat Jenderal Bea dan Cukai |
| EDI | : Electronic Data Interchange |
| HS | : Harmonized Code |
| IP | : Instruksi Pemeriksaan |
| IMO | : International Maritime Organization |
| INSW | : Indonesia National Single Window |
| ISPS Code | : International Ships and Port Facility Security Code |
| JICA | : Japan International Cooperation Agency |
| KPPBC | : Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai |
| LHP | : Lembar Hasil Pemeriksaan |
| MMEA | : Minuman Mengandung Etil Alkohol |
| NAPA | : National Academy of Public Administration |
| NPP | : Nomor Pokok PPJK |
| NPWP | : Nomor Pokok Wajib Pajak |
| PDE | : Pertukaran Data Elektronik |
| PDRI | : Pajak Dalam Rangka Impor |
| PFPD | : Pejabat Fungsional Pemeriksa Dokumen |
| PIB | : Pemberitahuan Impor Barang |
| PIBT | : Pemberitahuan Impor Barang Tertentu |
| PJT | : Pengusaha Jasa Titipan |
| PKSI | : Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor |
| PLT | : Pemberitahuan Lintas Batas |
| PNBP | : Penerimaan Negara Bukan Pajak |
| PPJK | : Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan |
| PPKP | : Pencacahan dan Pembeaan Kiriman Pos |
| SPJM | : Surat Pemberitahuan Jalur Merah |
| SPKPBM | : Surat Penetapan Kekurangan Pembayaran Bea Masuk |
| SPPB | : Surat Persetujuan Pengeluaran Barang |
| SPR | : Surat Pemberitahuan Registrasi |
| SSPCP | : Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak |
| TI | : Teknologi Informasi |
| WCO | : World Customs Organization |