

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

PETUGAS

1. Apakah masih terdapat tahap-tahap proses pelayanan impor yang dapat disederhanakan dengan cara menggabungkan tahapan-tahapan tersebut? Jelaskan.
2. Apakah tahapan-tahapan proses pelayanan impor telah dilakukan pada tempat yang paling berarti? Jelaskan.
3. Apakah dalam setiap tahapan proses pelayanan impor masing-masing pejabat/petugas dapat melakukan pengambilan keputusan? Jelaskan.
4. Apakah proses pelayanan impor mempunyai banyak versi? Jelaskan.
5. Bagaimanakah pemeriksaan dan kontrol pada setiap tahap proses pelayanan impor? Apakah pemeriksaan dan kontrol yang ada dirasakan berlebihan? Jelaskan.
6. Apakah masih ada rekonsiliasi pada setiap tahap proses pelayanan impor? Jelaskan.
7. Apakah tersedia unit yang secara khusus bertugas memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dan memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa? Jelaskan.
8. Apakah teknologi informasi (TI) telah dipergunakan dalam proses pelayanan impor?

Jika TI telah dipergunakan maka :

- a. Apakah sistem yang dipergunakan merupakan sistem berbasis pangkalan data yang dapat memberikan informasi yang diperlukan pada banyak pengguna sistem pada banyak tempat?
- b. Apakah sistem tersebut mengaplikasikan suatu sistem pakar (*expert system*) sehingga tidak diperlukan pengguna dengan keahlian khusus dalam suatu tahapan pelayanan impor? Jelaskan.
- c. Apakah jaringan telekomunikasi telah dimanfaatkan secara optimal sehingga masing-masing tempat yang terkait dengan tahapan pelayanan impor dapat saling berhubungan? Jelaskan.

- d. Apakah data yang ada dapat diakses oleh pengguna untuk suatu pengambilan keputusan dalam tahapan pelayanan impor?
- e. Apakah teknologi nirkabel (*wireless*) telah dipergunakan untuk memberikan kemudahan dalam pengiriman maupun penerimaan data oleh petugas dilapangan? Jelaskan.
- f. Apakah suatu teknologi untuk pelacakan atau identifikasi telah diterapkan sehingga dapat diketahui keberadaan suatu importasi dalam proses pelayanan impor? Jelaskan.
- g. Apakah perkembangan teknologi telah diantisipasi sedemikian rupa sehingga persiapan-persiapan awal telah dilakukan dalam pelayanan impor untuk memperoleh manfaat-manfaat yang potensial?

IMPORTIR

A. Pemahaman pengguna jasa terhadap proses pelayanan impor

1. Menurut Anda apakah tata cara pengisian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) rumit? Jika ya, jelaskan alasannya.
2. Menurut Anda dokumen-dokumen pelengkap yang diperlukan untuk mengajukan PIB rumit, baik dari aspek jenis maupun jumlah dokumen yang diperlukan? Jika ya, jelaskan alasannya dan dokumen apa yang menurut Anda sebaiknya tidak diperlukan!
3. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak prosesnya lancar? Jika tidak, jelaskan dimana letak ketidاكلancarannya?
4. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak yang Anda keluarkan besarnya sesuai peraturan yang berlaku? Jika tidak, jelaskan pungutan-pungutan seperti apa yang tidak sesuai dengan peraturan!
5. Bagaimana kebijakan penetapan jalur merah dan jalur hijau untuk barang-barang impor? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan dilakukan secara transparan?
6. Bagaimana proses pemeriksaan fisik barang impor yang masuk jalur merah? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada?
7. Bagaimana proses pemeriksaan dokumen-dokumen impor sebelum importir mendapatkan SPPB? Bagaimana waktunya?

8. Bagaimana waktu pengurusan barang impor mulai dari pembuatan PIB sampai dengan dikeluarkannya SPPB? Apakah waktunya masih terlalu lama?

B. Sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE) dalam pelayanan impor

1. Bagaimana tanggapan Anda dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) dalam proses importasi?
2. Apakah sistem EDI sebagai media untuk pengiriman dokumen PIB mudah diakses?
3. Apakah pengiriman dokumen PIB dan pengisiannya secara elektronik melalui sistem EDI prosesnya mudah dan cepat dilakukan?
4. Bagaimana kecepatan respon atau tanggapan dokumen PIB yang dikirim secara elektronik? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?
5. Bagaimana efisiensi waktu dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?
6. Bagaimana efisiensi biaya dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?
7. Bagaimana implementasi sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC secara keseluruhan? Apakah sudah berjalan maksimal? Jika belum, apa yang menyebabkannya?

C. Hambatan-hambatan yang timbul dalam implementasi pelayanan impor

1. Apakah ada prosedur-prosedur yang sebenarnya tidak diperlukan dalam proses importasi namun tetap diberlakukan oleh KPBC? Jika ada sebutkan dan jelaskan!
2. Hambatan-hambatan apakah yang sering Anda alami dalam proses importasi selama ini?
3. Apa yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi semua hambatan tersebut sehingga sistem EDI terlaksana lebih baik?

Transkrip Wawancara

Identitas Nara Sumber

Nama : Rahmat Subagyo
Jabatan : Kepala Kantor KPPBC Tipe A Soekarno Hatta
Tanggal Wawancara : 05 Mei 2009

Jawaban atas pertanyaan :

1. Apakah masih terdapat tahap-tahap proses pelayanan impor yang dapat disederhanakan dengan cara menggabungkan tahapan-tahapan tersebut? Jelaskan.

Jawab :

Proses pelayanan impor dengan menggunakan dokumen PIB EDI tidak perlu lagi disederhanakan. Penggabungan fungsi *Analyzing Point* (berkaitan dengan pemenuhan ketentuan barang larangan dan pembatasan) ke dalam Pejabat Pemeriksa Dokumen (PFPD) justru akan memperlambat proses pengeluaran barang secara keseluruhan karena PFPD sudah terbebani dengan proses penetapan nilai pabean yang cukup sulit. Penyederhanaan dapat dilakukan pada proses pelayanan impor yang melalui Perusahaan Jasa Titipan dengan menggunakan dokumen PIBT yaitu dengan menggabungkan fungsi pemeriksa fisik, pemeriksa nilai pabean, dan pemeriksa tarif yang menurut Kep-07/BC/2003 dilakukan terpisah ke satu orang pegawai untuk mengoptimalkan jumlah pegawai. Kendalanya tidak semua pegawai mempunyai kemampuan tersebut karena fungsi penetapan tarif dan nilai pabean membutuhkan kemampuan dalam mengidentifikasi suatu barang.

Untuk pengeluaran barang impor ke kawasan berikat dilayani secara 24 jam. Pada saat pengeluarannya diperlukan pemeriksaan atas jumlah kemasan yang dikeluarkan lalu dilakukan penutupan pos *manifest*. Tugas tersebut sebenarnya dapat dilakukan oleh satu orang petugas saja akan tetapi karena berdasarkan uraian tugas yang ada memerlukan dua unit yang berlainan maka proses pengeluaran barang di gudang melibatkan dua orang dari unit yang berlainan.

2. Apakah tahapan-tahapan proses pelayanan impor telah dilakukan pada tempat yang paling berarti? Jelaskan.

Jawab :

Pada PIB EDI tahapan-tahapan proses impor telah dilakukan pada tempat yang paling berarti yaitu dengan diterapkannya sistem *self assesment* untuk pengisian dokumen dan pembayaran melalui bank.

3. Apakah dalam setiap tahapan proses pelayanan impor masing-masing pejabat/petugas dapat melakukan pengambilan keputusan? Jelaskan.

Jawab :

Pada dasarnya masing-masing petugas/pejabat berdasarkan peraturan yang berlaku harus dapat mengambil keputusan pada setiap tahapan proses pelayanan impor. Akan tetapi dalam kasus-kasus tertentu masih diperlukan pendapat dari unit lain dalam pengambilan keputusan. Contoh :

- Berdasarkan P-42/BC/2008 disebutkan bahwa apabila terdapat barang larangan dan pembatasan sebagai hasil pemeriksaan fisik maka atas barang impor yang tidak terkena ketentuan larangan dan pembatasan dapat dikeluarkan oleh PFPD (pengeluaran sebagian). Akan tetapi PFPD tetap meneruskan berkas PIB ke unit pengawasan setiap ditemukan adanya barang yang terkena ketentuan larangan dan pembatasan untuk menentukan layak tidaknya atas PIB yang bersangkutan diberikan pengeluaran sebagian.
- Petugas penerima dokumen dalam kasus-kasus tertentu misalnya menemukan adanya kesalahan penetapan tarif atau nilai pabean sebagai akibat kesalahan dalam pengisian dokumen (seharusnya diberitahukan sebagai FOB tetapi tertulis CIF) pada saat penerimaan *hardcopy* dokumen akan memberikan informasi ke pejabat unit lain untuk dilakukan nota pembetulan.
- Importasi yang menggunakan dokumen PIBT dalam kasus-kasus tertentu masih memerlukan pendapat dari unit lain dalam proses pengeluarannya karena importasi jenis ini mempunyai variasi yang lebih banyak diantaranya untuk dalam kasus "barang impor tertentu lainnya" yang masih memerlukan persetujuan kepala kantor dalam proses pengeluarannya.

4. Apakah proses pelayanan impor mempunyai banyak versi? Jelaskan.

Jawab :

Proses pelayanan impor mempunyai banyak versi misalnya terdapat PIB EDI, PIBT untuk barang melalui jasa titipan, barang penumpang, barang pindahan dan lain-lain.

5. Bagaimanakah pemeriksaan dan kontrol pada setiap tahap proses pelayanan impor? Apakah pemeriksaan dan kontrol yang ada dirasakan berlebihan? Jelaskan.

Jawab :

Tidak terdapat pemeriksaan dan kontrol yang berulang pada tahapan pelayanan impor karena secara aplikasi yang ada proses berikutnya akan dilakukan setelah tahap sebelumnya telah diselesaikan sehingga tidak perlu lagi dilakukan pemeriksaan dan kontrol yang berlebihan.

6. Apakah masih ada rekonsiliasi pada setiap tahap proses pelayanan impor? Jelaskan.

Pada PIB EDI proses rekonsiliasi secara otomatis dilakukan oleh sistem aplikasi. Jadi apabila telah dilakukan pembayaran melalui bank maka apabila importir melakukan pengiriman data PIB secara otomatis sistem aplikasi akan melakukan rekonsiliasi antara jumlah yang dibayar melalui bank dengan jumlah yang diberitahukan melalui dokumen PIB.

Dikecualikan dari itu adalah untuk proses pencairan pembayaran (misalnya restitusi) dan jaminan yang masih perlu dilakukan konfirmasi ke bank secara manual untuk memastikan apakah pembayaran telah dilakukan serta untuk mengetahui apakah jaminan yang dipertaruhkan valid. Konfirmasi untuk proses restitusi tetap diperlukan karena secara aturan harus ada pernyataan tertulis berkaitan dengan hal tersebut. Sedangkan konfirmasi secara tertulis dilakukan ke bank untuk jaminan dengan nilai nominal yang cukup besar. Ada kecenderungan pihak importir lebih menyukai mempertaruhkan jaminan tunai ke pihak kantor pabean karena dianggap lebih menyingkat waktu ketimbang jaminan bank yang masih perlu konfirmasi dari kantor pabean.

7. Apakah tersedia unit yang secara khusus bertugas memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dan memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa? Jelaskan.

Sudah ada yaitu di Pusat Layanan Informasi (PLI) yang dikelola oleh Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi untuk persoalan yang berkaitan dengan prosedur teknis. Sedangkan untuk pengaduan berkaitan dengan tingkah laku pegawai dikelola oleh Seksi Kepatuhan Internal. Kedua unit ini secara resmi telah beroperasi semenjak tanggal 22 Desember 2008 bertepatan dengan peresmian KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta. Keluhan yang sering timbul adalah berkaitan dengan minimnya informasi yaitu importir tidak mengetahui prosedur yang harus dilakukan. Misalnya importir mengeluhkan lamanya proses pengeluaran barang, ternyata setelah ditelusuri hal tersebut disebabkan karena keterlambatan penyerahan *inward manifest*. Dalam hal ini pihak *airlines* tidak mau disalahkan karena merasa telah menyerahkan ke *cargo handling*, *cargo handling* mengklaim bahwa keterlambatan penyerahan ke pihak pabean karena *inward manifest* lambat diterima dari pihak *airlines*. Berikutnya, adalah penolakan PIB yang telah dikirim importir melalui PPJK karena *inward manifest* belum diterima oleh sistem aplikasi.

Berkaitan dengan hal tersebut telah dilakukan upaya penyebaran informasi melalui website informal di <http://bcsoetta.net> dan melalui pemasangan spanduk-spanduk diberbagai lokasi di bandara Soekarno Hatta. Untuk kedepan akan dilakukan pertemuan rutin antara pihak pabean dengan pengguna jasa untuk membahas dan mencari solusi atas masalah-masalah yang terjadi yang akan dikelola oleh Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi dengan seksi teknis terkait.

Penerapan *National Single Window* (NSW) akan membantu untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada proses pengeluaran barang impor yaitu apakah permasalahan yang terjadi ada pada sisi importir, *airlines*, pihak pabean, maupun pihak instansi teknis terkait lainnya. NSW sendiri dalam taraf uji coba terbatas pada importir jalur prioritas dan masih belum *mandatory* pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta.

Identitas Nara Sumber

Nama : Muslim M Kholid
Jabatan : Kepala Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen
Pada KPPBC Tipe A Soekarno Hatta
Tanggal Wawancara : 05 Mei 2009

Jawaban atas pertanyaan :

1. Apakah masih terdapat tahap-tahap proses pelayanan impor yang dapat disederhanakan dengan cara menggabungkan tahapan-tahapan tersebut? Jelaskan.

Jawab :

Sudah tidak perlu lagi dilakukan penggabungan dalam tahapan-tahapan impor yang saat ini berjalan karena sudah sederhana. Sebelum diberlakukannya prosedur impor saat ini memang ada tahapan-tahapan seperti proses perekaman dokumen, validasi data dan sebagainya. Akan tetapi tahapan-tahapan tersebut sudah dieliminir sebagai hasil evaluasi sebelumnya sehingga saat ini pelayanan impor yang berjalan merupakan proses pelayanan impor dengan tahapan yang paling minim.

Penggabungan tahapan *Analyzing Point* kedalam tahapan Pemeriksaan Dokumen pernah dilakukan di Kantor Pelayanan Utama BC Tanjung Priok akan tetapi dirasakan malah tidak efisien. Penggabungan ini mempunyai keuntungan dan kerugian tergantung *the man behind the system* dan tidak memberikan peningkatan yang signifikan. Untuk itu yang perlu diperhatikan justru SDM-nya, apabila SDM yang tersedia mempunyai kemampuan yang dibutuhkan dan diberikan penghargaan (*rewards*) semestinya maka sistem akan berjalan dengan lancar.

2. Apakah tahapan-tahapan proses pelayanan impor telah dilakukan pada tempat yang paling berarti? Jelaskan.

Jawab :

Sudah dilakukan untuk tahap-tahap tertentu yaitu berkaitan dengan pemberitahuan pabean, pembayaran di bank, serta pemenuhan larangan dan pembatasan yang dilakukan oleh importir.

3. Apakah dalam setiap tahapan proses pelayanan impor masing-masing pejabat/petugas dapat melakukan pengambilan keputusan? Jelaskan.

Jawab :

Mestinya sudah, karena masing-masing sudah ada SOP-nya kecuali kasus-kasus tertentu misalnya karena ada perubahan peraturan maka perlu klarifikasi atasan langsung atau unit lain yang terkait untuk menghindari perbedaan persepsi dalam melakukan penafsiran suatu aturan.

4. Apakah proses pelayanan impor mempunyai banyak versi? Jelaskan.

Jawab :

Proses pelayanan impor memang mempunyai banyak versi. Sebagai contoh di KPPBC Tipe A Soekarno Hatta mempunyai gudang *rush handling* yaitu gudang untuk barang-barang yang memerlukan penanganan

segera (misalnya untuk majalah/koran yang peka waktu dan lain-lain) dengan menggunakan dokumen PIBT. Gudang *rush handling* tidak tersedia di pelabuhan laut karena sifat importasi melalui pelabuhan laut cenderung untuk barang-barang dengan volume besar yang tidak memerlukan penanganan segera seperti barang-barang yang dikirim via udara.

5. Bagaimanakah pemeriksaan dan kontrol pada setiap tahap proses pelayanan impor? Apakah pemeriksaan dan kontrol yang ada dirasakan berlebihan? Jelaskan.

Jawab :

Pemeriksaan dan kontrol memang tidak boleh mengganggu proses pelayanan. Sebagai contoh untuk penerimaan dokumen sudah tertera nama petugas penerima, SPPB tidak perlu lagi ditandatangani oleh pejabat yang menerbitkan karena hasil cetakan komputer telah dianggap sah pada saat pengeluaran di gudang.

6. Apakah masih ada rekonsiliasi pada setiap tahap proses pelayanan impor? Jelaskan.

Jawab :

Masih ada, salah satunya rekonsiliasi pembayaran di Bank. Rekonsiliasi ini dilakukan secara otomatis oleh sistem aplikasi dan telah berjalan dengan baik.

7. Apakah tersedia unit yang secara khusus bertugas memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dan memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa? Jelaskan.

Jawab :

Sudah ada, yaitu Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi. Apabila ada permasalahan dari pengguna jasa yang berkaitan dengan prosedur impor maka akan dilimpahkan ke unit ini untuk mendapatkan solusinya.

8. Apakah teknologi informasi (TI) telah dipergunakan dalam proses pelayanan impor?

Jawab :

Teknologi informasi telah diterapkan dalam proses pelayanan impor. Yaitu dengan penerapan sistem PDE Kepabeanan untuk proses importasi.

Jika TI telah dipergunakan maka :

- a. Apakah sistem yang dipergunakan merupakan sistem berbasis pangkalan data yang dapat memberikan informasi yang diperlukan pada banyak pengguna sistem pada banyak tempat?

Jawab :

Sistem aplikasi yang dipergunakan pada saat ini sudah menerapkan sistem berbasis pangkalan data dimana data yang ada dapat diakses oleh seluruh pengguna yang terhubung dengan sistem aplikasi pelayanan impor tersebut. Sebagai contoh, pejabat pemeriksa dokumen (PFPPD) dapat mem-*browse* data *inward manifest* yang merupakan data

yang diajukan oleh pihak *airlines* untuk pengisian pos *manifest* pada PIB.

- b. Apakah sistem tersebut mengaplikasikan suatu sistem pakar (*expert system*) sehingga tidak diperlukan pengguna dengan keahlian khusus dalam suatu tahapan pelayanan impor? Jelaskan.

Jawab :

Belum menerapkan *expert system*, karena keputusan masih diambil oleh pejabat yang mempunyai keahlian khusus contohnya untuk penetapan tarif dan nilai pabean harus memiliki sertifikat sebagai pejabat pemeriksa dokumen (PFPD). Disini sistem aplikasi baru sebatas menyediakan data untuk keperluan pengambilan keputusan.

Secara sederhana pengambilan keputusan yang dilakukan oleh sistem aplikasi adalah pada saat penetapan jalur, yaitu memutuskan apakah atas PIB ditetapkan melalui Jalur Prioritas, Jalur Hijau, atau Jalur Merah dengan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

- c. Apakah jaringan telekomunikasi telah dimanfaatkan secara optimal sehingga masing-masing tempat yang terkait dengan tahapan pelayanan impor dapat saling berhubungan? Jelaskan.

Jawab :

Sudah, yaitu secara internal dengan menghubungkan antara gudang-gudang dengan kantor dan secara eksternal dengan pihak-pihak lain yang menjadi komunitas PDE kepabeanan (importir/PPJK, Bank, Agen Penerbangan) melalui saluran telekomunikasi yang ada (jalur telepon).

- d. Apakah data yang ada dapat diakses oleh pengguna untuk suatu pengambilan keputusan dalam tahapan pelayanan impor?

Jawab :

Ya, akses terhadap data disesuaikan dengan *privillage* dari masing-masing pengguna. Misalnya untuk pejabat pemeriksa dokumen diberikan *privillage* untuk mengakses data PIB, data *Manifest*, data larangan pembatasan, data nilai pabean, dan data pos tarif.

- e. Apakah teknologi nirkabel (*wireless*) telah dipergunakan untuk memberikan kemudahan dalam pengiriman maupun penerimaan data oleh petugas lapangan? Jelaskan.

Jawab :

Teknologi nirkabel belum diaplikasikan oleh petugas di lapangan. Pengiriman dan penerimaan data masih harus melalui terminal komputer terdekat yang terhubung dengan komputer sistem aplikasi pelayanan impor. Teknologi nirkabel baru diaplikasikan untuk komunikasi data antara terminal yang ada di gudang dengan komputer di kantor pelayanan. Untuk penggunaan perangkat nirkabel yang dapat dibawa-bawa (*portable*) secara teknologi sudah dapat diterapkan akan tetapi perlu persiapan disisi SDM untuk pengelolaannya.

- f. Apakah suatu teknologi untuk pelacakan atau identifikasi telah diterapkan sehingga dapat diketahui keberadaan suatu importasi dalam proses pelayanan impor? Jelaskan.

Jawab :

Dari sistem aplikasi yang diterapkan sudah dapat dilakukan pelacakan (*tracking*) terhadap dokumen PIB yang sedang dalam proses pelayanan impor. Sehingga dapat diketahui posisi suatu importasi (dengan melihat status dari dokumen PIB) dalam suatu proses pelayanan impor.

- g. Apakah perkembangan teknologi telah diantisipasi sedemikian rupa sehingga persiapan-persiapan awal telah dilakukan dalam pelayanan impor untuk memperoleh manfaat-manfaat yang potensial?

Jawab :

Sudah diantisipasi, misalnya penggunaan jaringan internet untuk diterapkan pada proses pelayanan impor. Pada saat ini data manifest, pos tarif, ketentuan larangan dan pembatasan telah dapat diakses oleh pengguna jasa secara langsung melalui internet yaitu dengan mengakses portal NSW di alamat <http://www.insw.go.id>. Portal ini merupakan tahap awal penerapan *Asean Single Window* (NSW).

Identitas Nara Sumber

Nama : Maman Sulaeman
Jabatan : Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
Tanggal Wawancara : 07 Mei 2009

Jawaban atas pertanyaan :

1. Apakah masih terdapat tahap-tahap proses pelayanan impor yang dapat disederhanakan dengan cara menggabungkan tahapan-tahapan tersebut? Jelaskan.

Jawab :

Ada tahap pelayanan impor yang sebenarnya dapat digabung salah satunya adalah *Analyzing Point* menjadi salah satu tugas dari pejabat pemeriksa dokumen (PFPD). Pertimbangannya adalah bahwa pejabat pemeriksa dokumen juga mempunyai tugas untuk memeriksa apakah atas dokumen PIB tersebut telah memenuhi ketentuan larangan dan pembatasan sehingga untuk meminimalisasikan kegiatan pemeriksaan atas pemenuhan larangan dan pembatasan atas dokumen PIB maka sebaiknya tugas tersebut disatukan kedalam fungsi PFPD.

Proses pengeluaran barang di gudang dan penutupan pos *manifest* dapat digabung untuk penyederhanaan jumlah SDM akan tetapi kelemahannya yaitu apabila pada saat penutupan pos *manifest* terjadi perbedaan antara data di SPPB dengan *manifest* maka yang terjadi adalah petugas pintu (petugas yang melakukan pengawasan pengeluaran) akan menunda pengeluaran barang tersebut sampai dilakukan koreksi atas *manifest* tersebut. Bila petugas yang mengawasi pengeluaran berbeda dengan petugas yang melakukan penutupan pos *manifest* justru tidak akan terjadi penundaan pengeluaran atas koreksi yang dilakukan.

2. Apakah tahapan-tahapan proses pelayanan impor telah dilakukan pada tempat yang paling berarti? Jelaskan.

Jawab :

Sudah, misalnya pembayaran penerimaan negara telah dilakukan di Bank, pemberitahuan impor diisi secara *self assessment* oleh importir/PPJK, pemenuhan ketentuan yang menyangkut larangan dan pembatasan dikembalikan lagi ke instansi teknis terkait (seperti dalam NSW).

3. Apakah dalam setiap tahapan proses pelayanan impor masing-masing pejabat/petugas dapat melakukan pengambilan keputusan? Jelaskan.

Jawab :

Semestinya sudah yaitu sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya kecuali untuk pengambilan keputusan diluar aturan yang ada sehingga masih memerlukan persetujuan atasan maupun koordinasi dengan unit lain yang terkait. Sebagai contoh petugas penerimaan dokumen dapat memutuskan menerima atau menolak (*reject*) *hardcopy* dokumen PIB yang diserahkan berdasarkan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan kebenaran pengisian PIB karena hal tersebut menjadi tugas dari petugas penerima dokumen.

4. Apakah proses pelayanan impor mempunyai banyak versi? Jelaskan.
Jawab :
Sudah, hal tersebut sudah diatur dalam tatalaksana impor dimana proses pelayanan impor mempunyai banyak versi disesuaikan dengan kondisi importasi (impor untuk dipakai, impor sementara, barang penumpang dan lain-lain)
5. Bagaimanakah pemeriksaan dan kontrol pada setiap tahap proses pelayanan impor? Apakah pemeriksaan dan kontrol yang ada dirasakan berlebihan? Jelaskan.
Jawab :
Pemeriksaan dan kontrol dilakukan oleh sistem aplikasi pada setiap tahapan impor. Pemeriksaan dan kontrol yang dilakukan diupayakan tidak mengganggu proses pelayanan.
6. Apakah masih ada rekonsiliasi pada setiap tahap proses pelayanan impor? Jelaskan.
Jawab :
Masih ada. Rekonsiliasi dalam proses pelayanan impor dilakukan di dua tempat yaitu rekonsiliasi berkaitan dengan pembayaran penerimaan negara serta rekonsiliasi berkaitan dengan pos *manifest*. Rekonsiliasi pembayaran dilakukan untuk mengetahui apakah telah dilakukan pembayaran di bank sesuai jumlah yang diberitahukan dalam PIB. Sedangkan rekonsiliasi pos *manifest* dilakukan untuk mengetahui apakah barang yang diberitahukan dalam PIB tercantum dalam *inward manifest* dari agen penerbangan.
7. Apakah tersedia unit yang secara khusus bertugas memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dan memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa? Jelaskan.
Jawab :
Sudah tersedia, yaitu ditempat saya sendiri di Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi. Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi sendiri mempunyai tugas memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna jasa berkaitan dengan prosedur pelayanan termasuk pelayanan impor. Hal ini menjadi penting karena pengguna jasa sebenarnya tidak hanya ingin hasil dari suatu proses pelayanan tetapi juga ingin mengetahui proses yang sebenarnya terjadi. Pengajuan permasalahan yang dihadapi pengguna jasa dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka dengan petugas, melalui telepon, maupun e-mail. Petugas yang melayani sebanyak empat orang termasuk seorang kepala seksi.

Identitas Nara Sumber

Nama : Achmad Zulkanurkomar
Jabatan : Manager Import Clearance
Perusahaan : P.T. Skypak International (TNT)
Tanggal Wawancara : 06 Mei 2009

Jawaban atas pertanyaan :

A. Pemahaman pengguna jasa terhadap proses pelayanan impor

1. Menurut Anda apakah tata cara pengisian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) rumit? Jika ya, jelaskan alasannya.

Jawab :

Untuk pengisian PIB sebenarnya hanya masalah kebiasaan jadi kalau sudah rutin melakukan pengisian PIB hal tersebut tidak menjadi masalah. Hanya modul pengisian PIB disisi importir masih kurang "user friendly" bagi yang baru menggunakannya selain itu mestinya proses transfer data PIB saat ini adalah melalui internet (*internet base*) secara langsung dengan komputer di kantor pelayanan ketimbang melalui jaringan EDI.

Untuk isian kolom uraian barang yang terbatas ruang pengisiannya memang perlu penggunaan istilah yang efektif dalam mendeskripsikan barang. Akan tetapi hal ini dapat dipelajari untuk membiasakan dalam pengisian kolom tersebut.

Berkaitan dengan pengisian pos *manifest* memang sedikit menyulitkan karena *manifest* tersebut terlebih dahulu harus di-*submit* oleh pihak *airlines* untuk mendapatkan nomor sebelum dilakukan pemecahan pos. Apabila pihak *airlines* terlambat menyerahkan manifest ke pihak pabean tentu saja menyebabkan kami tidak bisa memproses dokumen PIB. Selain itu perbedaan format penulisan data *manifest* seringkali menyebabkan perlunya dilakukan koreksi karena sistem aplikasi akan menolak apabila terjadi perbedaan.

2. Menurut Anda dokumen-dokumen pelengkap yang diperlukan untuk mengajukan PIB rumit, baik dari aspek jenis maupun jumlah dokumen yang diperlukan? Jika ya, jelaskan alasannya dan dokumen apa yang menurut Anda sebaiknya tidak diperlukan!

Jawab :

Keharusan menyerahkan asli dokumen pelengkap pabean (*invoice*) menyebabkan kami harus menunggu asli dokumen tersebut apabila dokumen tersebut tidak dikirim bersamaan dengan barangnya. Selain itu untuk dokumen pelengkap berupa ijin-ijin instansi terkait semestinya cukup legalisir sekali dan untuk selanjutnya cukup fotokopi-nya saja akan tetapi dalam prakteknya tetap harus legalisir cap basah yang tentu saja sedikit menyulitkan kami.

Dokumen yang tidak diperlukan diantaranya adalah NPWP, sertifikat PPJK. Karena nomor NPWP tercantum dalam dokumen lainnya yang berkaitan dengan identitas perusahaan. Untuk jumlah dokumen yang diperlukan tergantung kebutuhan, biasanya apabila lebih dari rangkap tiga adalah permintaan dari importir untuk kebutuhan internal mereka.

3. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak prosesnya lancar? Jika tidak, jelaskan dimana letak ketidاكلancarannya?

Jawab :

Pembayaran bea masuk dan pajak lainnya di Bank tidak ada masalah hanya kami perlu masih konfirmasi ke Bank untuk menanyakan kapan transfer data pembayaran akan dilakukan karena proses pembayaran tidak secara otomatis data pembayaran ditransfer ke jaringan PDE. Hal ini dilakukan agar transfer dokumen PIB tidak ditolak hanya karena Bank belum mengirimkan konfirmasi pembayaran ke pihak pabean.

4. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak yang Anda keluarkan besarnya sesuai peraturan yang berlaku? Jika tidak, jelaskan pungutan-pungutan seperti apa yang tidak sesuai dengan peraturan!

Jawab :

Sejauh ini tidak ada masalah. Kendala yang kami hadapi adalah kurs valuta asing yang digunakan dalam pembayaran bea masuk khususnya setiap hari senin karena kurs yang akan berlaku untuk minggu ini dikeluarkan pada hari tersebut dan apabila kami mencari di *website* pada senin pagi biasanya belum ada sehingga kami harus menanyakan dulu ke kantor pabean untuk mengetahui besaran kurs tersebut.

Tidak ada pungutan lain selain untuk pembayaran BM dan pajak lainnya, PNBP, dan *fee* untuk Bank (*bank charges*) yang besarnya berbeda tergantung Bank-nya.

5. Bagaimana kebijakan penetapan jalur merah dan jalur hijau untuk barang-barang impor? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan dilakukan secara transparan?

Jawab :

Kebijakan penetapan jalur untuk importasi barang selama ini tidak masalah karena dalam aturan sudah dijelaskan misalnya bahwa yang terkena jalur merah adalah importir baru, barang-barang yang masuk kategori *High Risk*, karena profil importir dan sebagainya. Selama ini kami menganggap bahwa penetapan jalur adalah domain bea cukai sehingga kami tidak mempermasalahkannya.

6. Bagaimana proses pemeriksaan fisik barang impor yang masuk jalur merah? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada?

Jawab :

Apabila proses pemeriksaan fisik dapat dilakukan pada hari senin s.d. kamis mungkin tidak ada masalah akan tetapi bila proses pemeriksaan fisik jatuh pada hari jumat atau sabtu akan membuat kami sedikit khawatir.

Karena jumat adalah hari pendek dan rata-rata perusahaan libur pada hari sabtu sehingga importir selalu mendesak agar barang dapat keluar pada hari jumat itu juga sehingga "perebutan" pejabat pemeriksa barang seringkali terjadi. Kemudian apabila pemeriksaan telah selesai dilakukan belum tentu hari sabtu-nya dapat langsung mendapat keputusan dari PFPD karena pada hari sabtu selain waktunya hanya setengah hari kerja juga tidak semua PFPD masuk kerja (jam kerja hanya senen s.d. jumat). Hal ini tentu saja menyulitkan kami karena biaya sewa gudang menjadi bertambah sehingga sering mendapatkan keluhan dari importir.

Selain itu apabila ada pejabat pemeriksa barang yang tidak dapat bertugas secara mendadak atau sedang menggambil cuti sebaiknya tidak ditunjuk sebagai pemeriksa barang atau segera digantikan secara otomatis sehingga memudahkan kami dalam proses pemeriksaan fisik.

Untuk memastikan waktu pemeriksaan fisik kami biasanya akan menghubungi pejabat pemeriksa via nomor telepon bersangkutan karena posisi mereka saat itu tidak tercantum pada hanggar gudang tempat mereka berkumpul. Bila waktu pemeriksaan telah disepakati maka kami akan menjemput mereka pada posisi terakhir lokasi pemeriksaan mereka.

Proses pemeriksaan sendiri tergantung seberapa banyak kemasan yang akan dibuka tergantung instruksi pemeriksaan yang ada yaitu bisa seluruhnya (100%) atau tidak. Apabila terjadi perbedaan dalam mengidentifikasi suatu barang diantara pihak pabean dengan importir maka pemilik barang akan dihadirkan untuk mengklarifikasi atas barang tersebut (misalnya bekas/baru). Akan tetapi perbedaan persepsi dalam mengidentifikasi barang menurut kami masih dalam batas kewajaran.

Berkaitan dengan kualitas pemeriksa, kami berpendapat bahwa hal tersebut tergantung individu masing-masing yang tentu saja berbeda antara satu dengan lainnya selain itu kami berpikiran bahwa pemeriksa akan menulis di lembar pemeriksaan apa yang mereka lihat pada saat dilakukan pemeriksaan.

Kami berpendapat juga bahwa jumlah pemeriksa sebaiknya ditambah untuk mengantisipasi jumlah dokumen PIB Jalur Merah yang semakin banyak, apalagi jumlah gudang kargo di Bandara juga banyak.

7. Bagaimana proses pemeriksaan dokumen-dokumen impor sebelum importir mendapatkan SPPB? Bagaimana waktunya?

Jawab :

Kami akan menunggu respon yang dikirim melalui jaringan PDE untuk mengetahui status dokumen PIB setelah dilakukan pemeriksaan fisik. Apabila lebih dari satu hari belum ada respon untuk pengeluaran barang biasanya kami akan menghubungi bagian layanan informasi untuk mengetahui status dokumen PIB tersebut. Untuk itu kami berpendapat sebaiknya *lead time* masing-masing tahapan dapat diketahui secara pasti

untuk memperoleh kepastian kapan barang tersebut dapat segera dikeluarkan. Hal tersebut diperlukan karena kami tidak mengetahui waktu yang dibutuhkan oleh pihak pabean dalam melakukan proses pelayanan untuk setiap tahapan, pengetahuan yang kami miliki hanya berdasarkan pengalaman yang telah terjadi sebelumnya.

Standar waktu kami, berdasarkan pengalaman, untuk PIB Jalur Hijau mulai dari pembayaran, transfer data PIB s.d. pengeluaran barang berkisar 2 s.d. 3 hari sedangkan untuk PIB Jalur Merah berkisar 5 s.d. 6 hari. Secara keseluruhan proses pengeluaran barang impor pada saat ini lebih transparan karena permasalahan yang terjadi pada setiap tahapan dapat diketahui dengan hanya menghubungi bagian layanan informasi dibandingkan dahulu yang harus menghubungi pejabat/petugas pada tahapan dimana dokumen PIB tersebut bermasalah.

8. Bagaimana waktu pengurusan barang impor mulai dari pembuatan PIB sampai dengan dikeluarkannya SPPB? Apakah waktunya masih terlalu lama?

Jawab :

Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa untuk PIB Jalur hijau berkisar 2 s.d. 3 hari dan PIB Jalur Merah berkisar 5 s.d. 6 hari berdasarkan pengalaman kami dilapangan.

B. Sistem pertukaran data elektronik (PDE) dalam pelayanan impor

1. Bagaimana tanggapan Anda dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) dalam proses importasi?

Jawab :

Sistem PDE yang ada masih membutuhkan biaya dalam implementasi di sisi importir/PPJK baik untuk *setup* awal maupun akses-nya selain itu *hardcopy* PIB masih diperlukan meskipun data PIB dalam bentuk *softcopy* telah dikirim melalui jaringan PDE, dan karena sistem PDE yang diterapkan masih memerlukan pihak ketiga dalam mengirimkan data dari importir/PPJK ke pihak pabean dan sebaliknya maka bisa terjadi data tidak terkirim dengan baik.

2. Apakah sistem EDI sebagai media untuk pengiriman dokumen PIB mudah diakses?

Jawab :

Sistem PDE yang ter-*install* disisi kami adalah berupa *dedicated terminal* dimana hanya komputer yang terhubung pada terminal tersebut yang dapat digunakan untuk mengirim dan menerima data melalui jaringan PDE. Menurut kami hal tersebut kurang fleksibel karena kami hanya dapat menggunakan komputer tertentu saja yang terhubung dengan terminal tersebut jaringan PDE.

3. Apakah pengiriman dokumen PIB dan pengisiannya secara elektronik melalui sistem EDI prosesnya mudah dan cepat dilakukan?

Jawab :

Menurut kami pengisian dokumen PIB melalui modul importir masih memerlukan waktu terutama apabila item barang yang perlu di-*entry* sangat banyak selain itu proses pengirimannya hanya bisa dilakukan hanya melalui terminal yang telah terhubung ke jaringan PDE.

4. Bagaimana kecepatan respon atau tanggapan dokumen PIB yang dikirim secara elektronik? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Setelah Bank melakukan transfer konfirmasi pembayaran melalui jaringan PDE kemudian data PIB ditransfer maka respon penerimaan PIB cukup cepat (berkisar 5 menit). Akan tetapi untuk respon berikutnya dari pihak pabean tidak secara otomatis muncul sehingga kami harus selalu me-*refresh* dalam jangka waktu tertentu untuk mengetahui respon selanjutnya. Kami berharap respon tersebut dapat dilihat secara *real time* tidak dengan sistem *inbox* yang berlaku sekarang ini.

5. Bagaimana efisiensi waktu dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Dengan implementasi sistem PDE maka efisiensi waktu tentu saja lebih cepat ketimbang sistem manual.

6. Bagaimana efisiensi biaya dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Secara keseluruhan dari sisi biaya lebih efisien hanya saja bila berbasiskan internet maka bisa lebih murah lagi.

7. Bagaimana implementasi sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC secara keseluruhan? Apakah sudah berjalan maksimal? Jika belum, apa yang menyebabkannya?

Jawab :

Implementasi sistem PDE secara keseluruhan sudah berjalan baik hanya apabila ada perubahan sistem atau *update* sistem yang mempengaruhi proses kerja di tempat kami sebaiknya mempunyai waktu transisi yang cukup karena kami juga butuh waktu untuk menyesuaikan (*adaptasi*) dengan perubahan yang terjadi. Selain itu menurut kami sistem PDE akan berjalan lebih optimal bila permasalahan berkaitan dengan sistem PDE yang telah kami sampaikan diatas dapat dipecahkan.

C. Hambatan-hambatan yang timbul dalam implementasi pelayanan impor

1. Apakah menurut Anda masih ada prosedur-prosedur yang sebenarnya tidak diperlukan dalam proses importasi namun tetap diberlakukan? Jika ada sebutkan dan jelaskan!

Jawab :

Ada, misalnya prosedur pengeluaran barang di gudang yang masih mengharuskan validasi antara *hardcopy* SPPB dengan data di komputer oleh petugas pintu serta masih diperlukannya tanda tangan dari pejabat yang bertugas di gudang tersebut. Semestinya begitu SPPB diterbitkan maka atas barang tersebut dapat langsung dikeluarkan dari gudang.

Prosedur di *Analyzing Point* berkaitan dengan ijin/rekomendasi instansi teknis terkait sebaiknya juga direduksi dengan meniadakan keharusan untuk legalisir dokumen (cap basah). Hal ini menurut kami mungkin bisa dilakukan jika NSW telah diberlakukan.

2. Hambatan-hambatan apakah yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanaan impor?

Jawab :

Adanya peraturan-peraturan instansi terkait yang berkaitan dengan importasi barang misalnya POM dan lainnya yang ditiptkan pada bea cukai seringkali menimbulkan perbedaan interpretasi di lapangan sehingga menyulitkan pihak importir. Untuk itu kami berharap agar instansi-instansi teknis yang menitipkan aturannya ke bea cukai pada saat aturan tersebut dibuat juga menyertakan pihak bea cukai untuk memberikan pendapat terkait implementasi di lapangan nantinya.

3. Apakah telah dilakukan upaya-upaya perbaikan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanaan impor oleh KPPBC Tipe Soekarno Hatta?

Jawab :

Menurut kami, keinginan untuk perbaikan selalu ada hanya saja kadang-kadang pergantian pimpinan di KPPBC Tipe Soekarno Hatta membuat prioritas perbaikan yang dilakukan dapat saja berbeda tergantung *style* pimpinan yang baru. Selain itu sebenarnya sudah pernah dilakukan pertemuan rutin untuk membahas permasalahan yang terjadi dan solusinya berkaitan dengan pelayanan impor di Soekarno Hatta hanya saja pada saat ini belum diaktifkan kembali.

4. Apakah menurut anda yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi semua hambatan tersebut sehingga sistem EDI terlaksana lebih baik?

Jawab :

Penyempurnaan sistem PDE sehingga lebih informatif, lebih mudah diakses dan digunakan, jumlah dan kualitas pemeriksa sebaiknya perlu ditingkatkan, PFPD harus lebih cepat dalam proses pemeriksaan dokumen terutama untuk hari jumat dan sabtu, serta penerapan NSW di Soekarno Hatta sedapat mungkin dipercepat.

Identitas Nara Sumber

Nama : Dianty Banon
Jabatan : Bagian Impor
Perusahaan : P.T. MSA Kargo
Tanggal Wawancara : 07 Mei 2009

Jawaban atas pertanyaan :

A. Pemahaman pengguna jasa terhadap proses pelayanan impor

1. Menurut Anda apakah tata cara pengisian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) rumit? Jika ya, jelaskan alasannya.

Jawab :

Tatacara pengisian PIB sejauh ini tidak rumit, hanya memang ada kolom isian yang pengisiannya tergantung dari pihak lain seperti nomor pos *manifest*. Nomor pos *manifest* tersebut kami dapatkan melalui terminal komputer yang disediakan pada kantor bea cukai soekarno hatta (tersedia 2 buah terminal). Sebenarnya data tersebut dapat diambil melalui portal NSW akan tetapi mengingat akses ke situs tersebut kadangkala lambat maka kami memutuskan untuk mengambil data tersebut ke kantor bea cukai yang jaraknya relatif dekat.

Sedangkan untuk pengisian besaran kurs valuta asing yang digunakan untuk pembayaran bea masuk dan pajak dalam satu minggu kedepan sudah bisa diperoleh pada setiap hari senin pagi.

2. Menurut Anda dokumen-dokumen pelengkap yang diperlukan untuk mengajukan PIB rumit, baik dari aspek jenis maupun jumlah dokumen yang diperlukan? Jika ya, jelaskan alasannya dan dokumen apa yang menurut Anda sebaiknya tidak diperlukan!

Jawab :

Menurut kami jenis dokumen pelengkap yang dipersyaratkan tidak rumit apabila memang diperlukan untuk importasi. Hanya untuk dokumen berupa ijin/rekomendasi instansi teknis terkait memang membutuhkan waktu untuk pemenuhannya. Prinsip kami disini adalah kami berusaha memenuhi dokumen pelengkap apabila memang dipersyaratkan oleh ketentuan yang berlaku karena kami merasa sebagai mitra (*partner*) dari pihak bea cukai.

Sedangkan berkaitan dengan jumlah dokumen yang diperlukan sesuai aturan yang ada yaitu rangkap 3 untuk PIB dan rangkap 1 untuk dokumen pelengkap yang diperlukan.

3. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak prosesnya lancar? Jika tidak, jelaskan dimana letak ketidاكلancarannya?

Jawab :

Proses pembayaran ke Bank sejauh ini lancar apabila memang masih dalam jam layanan pembayaran pajak dari Bank yang bersangkutan.

Karena tidak seluruh jam kerja bank merupakan jam untuk pelayanan pembayaran pajak.

4. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak yang Anda keluarkan besarnya sesuai peraturan yang berlaku? Jika tidak, jelaskan pungutan-pungutan seperti apa yang tidak sesuai dengan peraturan!

Jawab :

Sejauh ini pembayaran bea masuk dan pajak lainnya sesuai peraturan yang berlaku. Pungutan lainnya adalah untuk PNBPN dan *Bank Charges*.

5. Bagaimana kebijakan penetapan jalur merah dan jalur hijau untuk barang-barang impor? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan dilakukan secara transparan?

Jawab :

Pada saat sekarang ini penetapan jalur telah sesuai dengan peraturan yang berlaku misalnya untuk importir baru, pemeriksaan acak (*random*) akan dikenakan jalur merah. Tidak ada masalah berkaitan dengan penetapan jalur karena dilakukan secara otomatis oleh sistem.

6. Bagaimana proses pemeriksaan fisik barang impor yang masuk jalur merah? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada?

Jawab :

Kadangkala respon pemberitahuan jalur merah (PJM) tidak memberikan informasi nama pejabat pemeriksa dokumen dan pejabat pemeriksa barang sehingga kami harus melakukan konfirmasi atas hal tersebut untuk kelancaran proses pemeriksaan.

Untuk mempercepat proses pemeriksaan kadangkala kami "jemput bola" untuk mendapatkan intruksi pemeriksaan dan lembar pemeriksaan di kantor bea cukai soekarno hatta. Setelah itu kami akan menghubungi pihak pemeriksa untuk konfirmasi kapan akan dilakukan pemeriksaan. Setelah kami mengetahui kapan akan dilaksanakan pemeriksaan maka kami akan menjelaskan kondisinya untuk menjadi pertimbangan pemeriksa dalam melakukan prioritas pemeriksaan. Mereka biasanya akan membantu kami untuk diprioritaskan pemeriksaannya kalau alasannya bisa diterima.

Pada saat dilakukan pemeriksaan fisik apabila ada perbedaan persepsi maka akan didiskusikan lebih lanjut untuk mencapai solusi yang terbaik misalnya berkaitan dengan kondisi barang, satuan barang dan sebagainya.

7. Bagaimana proses pemeriksaan dokumen-dokumen impor sebelum importir mendapatkan SPPB? Bagaimana waktunya?

Jawab :

Kami melihat pemeriksaan dokumen oleh PFPD kasus per kasus, apabila masih dalam standar waktu yang wajar menurut kami maka hal tersebut tidak menjadi masalah. Karena kami memahami bahwa tidak semua PFPD bisa mengetahui semua jenis barang yang diperiksa. Apabila menurut

kami waktu pemeriksaannya terlalu lama kami berinisiatif untuk menanyakan permasalahan yang terjadi. Tetapi berdasarkan pengalaman kami, kami banyak dibantu selama proses pemeriksaan dokumen impor oleh PFPD.

8. Bagaimana waktu pengurusan barang impor mulai dari pembuatan PIB sampai dengan dikeluarkannya SPPB? Apakah waktunya masih terlalu lama?

Jawab :

Untuk PIB Jalur Hijau apabila proses pembayaran dan transfer dokumen dilakukan pada pagi hari maka barang dapat dikeluarkan pada hari itu juga. Sedangkan untuk PIB Jalur Merah target waktu kami adalah 3 hari dari proses pembayaran dan transfer dokumen meskipun berdasarkan pengalaman kami waktu pengeluaran barang berkisar 4 hari. Meskipun demikian dari statistik internal kami, *trend* waktunya semakin cepat atau ada perbaikan dari waktu ke waktu.

B. Sistem pertukaran data elektronik (PDE) dalam pelayanan impor

1. Bagaimana tanggapan Anda dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) dalam proses importasi?

Jawab :

Implementasi sistem PDE membuat proses importasi lebih cepat. Respon yang kami terima setelah dokumen PIB kami transfer berkisar 10 menit. Modul aplikasi PIB juga kami rasakan sederhana sehingga tidak terlalu sukar untuk digunakan. Akan tetapi kami ingin agar respon atas tahapan pelayanan impor yang kami terima melalui jaringan PDE lebih informatif.

2. Apakah sistem EDI sebagai media untuk pengiriman dokumen PIB mudah diakses?

Jawab :

Selama ini sistem PDE untuk transfer dokumen PIB menurut kami lancar-lancar saja dalam arti mudah kami akses.

3. Apakah pengiriman dokumen PIB dan pengisiannya secara elektronik melalui sistem EDI prosesnya mudah dan cepat dilakukan?

Jawab :

Menurut kami, proses pengisian dan pengiriman data PIB tidak terlalu sulit serta dapat dilakukan dengan cepat melalui modul aplikasi PIB yang tersedia.

4. Bagaimana kecepatan respon atau tanggapan dokumen PIB yang dikirim secara elektronik? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Sejauh ini respon yang kami terima untuk setiap tahap pelayanan cukup cepat hanya saja kami harus melakukan permintaan lebih dahulu ke sistem PDE untuk memperoleh respon atas suatu dokumen PIB.

5. Bagaimana efisiensi waktu dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Penerapan sistem PDE menurut kami lebih memberikan efisiensi waktu dibandingkan dengan sistem manual

6. Bagaimana efisiensi biaya dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Biaya yang kami keluarkan berkaitan dengan penerapan sistem PDE ini hanya biaya bulanan untuk saluran komunikasi yang digunakan karena menggunakan saluran telepon biasa.

7. Bagaimana implementasi sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC secara keseluruhan? Apakah sudah berjalan maksimal? Jika belum, apa yang menyebabkannya?

Jawab :

Menurut kami implementasi sistem PDE dapat lebih maksimal apabila terintegrasi dengan sistem NSW karena implementasi *manifest* elektronik adalah melalui sistem NSW.

C. Hambatan-hambatan yang timbul dalam implementasi pelayanan impor

1. Apakah menurut Anda masih ada prosedur-prosedur yang sebenarnya tidak diperlukan dalam proses importasi namun tetap diberlakukan? Jika ada sebutkan dan jelaskan!

Jawab :

Menurut kami, prosedur-prosedur yang ada sekarang ini sudah cukup baik dan sederhana hanya untuk importasi yang memerlukan rekomendasi/ijin dari instansi terkait memang sedikit menyulitkan kami. Misalnya atas barang impor yang telah mempunyai sertifikat karantina dari negara asal masih harus memperoleh sertifikat karantina dari sini.

2. Hambatan-hambatan apakah yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanan impor?

Jawab :

Hambatan-hambatan yang terjadi diantaranya adalah berkaitan dengan proses pemeriksaan yaitu meliputi jumlah pemeriksa yang kurang, mekanisme pemeriksaan dan pengetahuan pemeriksa yang perlu ditingkatkan, serta respon sistem EDI yang kurang informatif.

3. Apakah telah dilakukan upaya-upaya perbaikan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanan impor oleh KPPBC Tipe Soekarno Hatta?

Jawab :

Upaya perbaikan sudah dilakukan oleh kantor bea cukai soekarno hatta seperti adanya unit layanan informasi yang sangat membantu kami apabila ada permasalahan yang perlu dicari solusinya.

4. Apakah menurut anda yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi semua hambatan tersebut sehingga sistem EDI terlaksana lebih baik?

Jawab :

Menurut kami adalah bagaimana informasi dapat diperoleh secara cepat dan akurat sehingga kami dapat mengetahui permasalahan yang sebenarnya terjadi untuk diantisipasi dengan cepat oleh kami.

Identitas Nara Sumber

Nama : Erwin
Jabatan : Bagian Impor
Perusahaan : P.T. FIN Logistics
Tanggal Wawancara : 06 Mei 2009

Jawaban atas pertanyaan :

A. Pemahaman pengguna jasa terhadap proses pelayanan impor

1. Menurut Anda apakah tata cara pengisian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) rumit? Jika ya, jelaskan alasannya.

Jawab :

Tatacara pengisian dokumen PIB secara umum tidak terlalu sulit, hanya berkaitan dengan pengisian pos *manifest* masih menjadi kendala karena adanya ketidakseragaman penulisan *airway bill* dari masing-masing agen penerbangan sehingga data pos *manifest* yang tersedia melalui *website* (portal NSW) kadang-kadang tidak *match* bahkan tidak ada datanya. Dalam beberapa kasus, PIB ditolak oleh sistem berkaitan dengan pengisian pos *manifest* meskipun data yang kami masukan sudah cocok. Untuk itu kami masih harus datang ke kantor bea cukai untuk mendapatkan data pos *manifest* tersebut.

2. Menurut Anda dokumen-dokumen pelengkap yang diperlukan untuk mengajukan PIB rumit, baik dari aspek jenis maupun jumlah dokumen yang diperlukan? Jika ya, jelaskan alasannya dan dokumen apa yang menurut Anda sebaiknya tidak diperlukan!

Jawab :

Menurut kami dokumen yang masih diperlukan adalah *Invoice*, *Packing List*, *House Airwaybill* (HAWB), Surat Kuasa dan rekomendasi instansi teknis berkaitan dengan peraturan larangan dan pembatasan. Sedangkan beberapa dokumen menurut kami tidak perlu dilampirkan yaitu Skep PPJK, NPWP, API/T, SPR (Surat Pemberitahuan Registrasi) karena dokumen tersebut sudah diserahkan pada saat registrasi. Dalam beberapa kasus misalnya untuk barang kimia semestinya tidak diperlukan lagi lampiran COA (*Certificate of Analysis*) dan MSDS (*Material Safety Data Sheet*) bila rekomendasi dari BPOM sudah dilampirkan.

Sedangkan mengenai jumlah dokumen yang diperlukan menurut kami masih dalam batas wajar yaitu rangkap lima untuk PIB dan rangkap satu untuk dokumen pelengkap pabean.

3. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak prosesnya lancar? Jika tidak, jelaskan dimana letak ketidaklancarannya?

Jawab :

Untuk pembayaran bea masuk dan pajak lainnya tergantung Bank sebagai tempat pembayaran. Masing-masing Bank punya kebijakan tambahan dalam proses pembayaran bea masuk dan pajak lainnya (misalnya ada Bank yang memerlukan asli NPWP dan API/T harus ditunjukkan pada

saat pembayaran, waktu pelayanan pembayaran bea masuk/pajak lainnya yang dibatasi). Akan tetapi untuk bank-bank yang beroperasi di gudang kawasan kargo bandara Soekarno Hatta lebih mudah dalam proses pembayarannya karena bank-bank tersebut beroperasi khususnya untuk melayani pembayaran bea masuk dan pajak lainnya.

Untuk kurs yang digunakan untuk pembayaran bea masuk/pajak biasanya kami peroleh pada hari Senin pagi melalui *website* bea cukai ataupun menanyakan langsung ke kantor bea cukai setempat. Dalam beberapa kasus kurs yang berganti setiap minggu sedikit menyulitkan terutama bila proses pembayaran dan transfer data PIB tidak dilakukan pada periode masa berlaku kurs.

4. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak yang Anda keluarkan besarnya sesuai peraturan yang berlaku? Jika tidak, jelaskan pungutan-pungutan seperti apa yang tidak sesuai dengan peraturan!

Jawab :

Pembayaran yang kami lakukan besarnya sesuai dengan pembebanan dan kurs yang berlaku saat ini. Pungutan lainnya adalah PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan biaya administrasi bank yang besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank.

5. Bagaimana kebijakan penetapan jalur merah dan jalur hijau untuk barang-barang impor? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan dilakukan secara transparan?

Jawab :

Secara umum kebijakan penetapan jalur sudah dilakukan secara otomatis oleh sistem sehingga menurut kami lebih obyektif. Selain itu kriteria penetapan jalur sudah ada dalam tatalaksana impor jadi menurut kami masih sesuai dengan ketentuan yang ada.

6. Bagaimana proses pemeriksaan fisik barang impor yang masuk jalur merah? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada?

Jawab :

Saat ini Instruksi Pemeriksaan (IP) dan Lembar Hasil Pemeriksaan (LHP) dapat diperoleh dengan lebih cepat. Setelah IP dan LHP diperoleh maka proses pemeriksaan baru dapat dilakukan. Akan tetapi karena masing-masing pemeriksa memperoleh dokumen PIB yang sama jumlahnya maka cepat atau tidaknya proses pemeriksaan tergantung beban kerja dari masing-masing dokumen PIB. Berdasarkan pengalaman kami, kami harus menghubungi pemeriksa yang ditunjuk untuk mengetahui kapan pemeriksaan fisik dapat dilakukan. Apabila pemeriksa yang ditunjuk mendapatkan beban kerja yang tinggi maka pemeriksaan fisik atas dokumen PIB kami tidak dapat secara langsung dilakukan oleh pemeriksa lainnya. Selain itu karena perbedaan tingkat pengetahuan dari masing-masing pemeriksa maka dalam beberapa kasus kami harus berdebat berkaitan dengan kondisi barang (baru/bekas), satuan (pcs/unit), dan perbedaan jumlah yang tidak signifikan.

7. Bagaimana proses pemeriksaan dokumen-dokumen impor sebelum importir mendapatkan SPPB? Bagaimana waktunya?

Jawab :

Dalam proses pemeriksaan dokumen oleh PFPD semestinya kami dapat memperoleh keputusan secepatnya dalam jangka waktu kurang dari 24 jam kerja sehingga kami dapat cepat melakukan antisipasi bila ada permasalahan yang timbul seperti kekuranglengkapan dokumen ataupun informasi tambahan lainnya. Kami seringkali mendapatkan keputusan setelah 24 jam kerja atau 3 (tiga) hari yaitu dihitung setelah dokumen LHP diterima oleh PFPD. Untuk itu kami berharap mendapatkan informasi secara *online* mengenai kekuranglengkapan dokumen yang diperlukan untuk mempercepat pengambilan keputusan PFPD.

8. Bagaimana waktu pengurusan barang impor mulai dari pembuatan PIB sampai dengan dikeluarkannya SPPB? Apakah waktunya masih terlalu lama?

Jawab :

Berdasarkan pengalaman kami, proses untuk PIB Jalur Hijau adalah 1 (satu) s.d. 3 (tiga) hari dan untuk PIB Jalur Merah adalah antara 3 (tiga) s.d. 5 (lima) hari.

B. Sistem pertukaran data elektronik (PDE) dalam pelayanan impor

1. Bagaimana tanggapan Anda dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) dalam proses importasi?

Jawab :

Implementasi Sistem PDE secara umum mempercepat proses importasi. Hanya saja respon untuk penelitian barang larangan dan pembatasan oleh *analyzing point* jaraknya masih cukup lama dari respon penerimaan dokumen PIB sehingga apabila kami terlalu cepat mengirim *hardcopy* dokumen PIB (karena respon atas transfer data PIB diterima) dalam beberapa kasus ternyata kami masih harus melengkapi ketentuan barang larangan dan pembatasan.

2. Apakah sistem EDI sebagai media untuk pengiriman dokumen PIB mudah diakses?

Jawab :

Sistem PDE menurut kami mudah diakses karena kami mempunyai terminal komputer tersendiri yang terhubung dengan jaringan PDE.

3. Apakah pengiriman dokumen PIB dan pengisiannya secara elektronik melalui sistem EDI prosesnya mudah dan cepat dilakukan?

Jawab :

Pengisian dan pengiriman dokumen PIB menurut kami prosesnya cukup mudah dan cepat.

4. Bagaimana kecepatan respon atau tanggapan dokumen PIB yang dikirim secara elektronik? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Respon PIB yang dikirim cukup cepat dibandingkan dengan sistem manual, hanya dalam beberapa kasus respon yang kami terima *blank* sehingga kami masih harus konfirmasi atas respon tersebut ke kantor bea cukai.

5. Bagaimana efisiensi waktu dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Implementasi sistem PDE sangat menyingkat waktu dibandingkan dengan sistem manual.

6. Bagaimana efisiensi biaya dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Biaya yang timbul adalah biaya pada saat instalasi terminal komputer yang terhubung dengan jaringan PDE dan biaya bulanan saluran telepon yang digunakan. Secara global, menurut kami terdapat efisiensi biaya dari penggunaan sistem EDI dibandingkan dengan sistem manual.

7. Bagaimana implementasi sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC secara keseluruhan? Apakah sudah berjalan maksimal? Jika belum, apa yang menyebabkannya?

Jawab :

Implementasi sistem PDE secara keseluruhan sudah baik hanya perlu ditingkatkan lagi misalnya berkaitan dengan respon yang harus lebih informatif dan lebih cepat lagi.

C. Hambatan-hambatan yang timbul dalam implementasi pelayanan impor

1. Apakah menurut Anda masih ada prosedur-prosedur yang sebenarnya tidak diperlukan dalam proses importasi namun tetap diberlakukan? Jika ada sebutkan dan jelaskan!

Jawab :

Semestinya dengan dikeluarkannya SPPB maka secara otomatis dilakukan proses penutupan pos *manifest* sehingga proses pengeluaran barang digudang menjadi lebih sederhana karena selama ini proses pengeluaran digudang masih melewati serangkaian prosedur yaitu berupa penutupan pos *manifest*, pembukuan oleh staf hanggar, persetujuan keluar dari hanggar, pemeriksaan jumlah koli oleh petugas pintu yang semestinya tidak diperlukan lagi.

2. Hambatan-hambatan apakah yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanan impor?

Jawab :

Beberapa hambatan yang timbul sudah kami sampaikan diatas yaitu berkaitan dengan jenis dokumen pelengkap yang diperlukan, proses pemeriksaan fisik dan pemeriksaan dokumen serta proses pengeluaran barang digudang.

3. Apakah telah dilakukan upaya-upaya perbaikan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanan impor oleh KPPBC Tipe Soekarno Hatta?

Jawab :

Beberapa upaya perbaikan sudah dilakukan diantaranya dengan telah terbentuknya unit Penyuluhan dan Layanan Informasi untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang dihadapi oleh pengguna jasa, hanya saja perlu dioptimalkan lagi untuk dapat memberi solusi yang sesuai dengan keinginan kami terhadap permasalahan yang terjadi.

4. Apakah menurut anda yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi semua hambatan tersebut sehingga sistem EDI terlaksana lebih baik?

Jawab :

Agar sistem PDE terlaksana dengan lebih baik maka perlu peningkatan dari sisi SDM baik kualitas maupun kuantitasnya serta penyederhanaan prosedur pada proses pengeluaran barang impor.

Identitas Nara Sumber

Nama : Husyanita
Jabatan : Air Import Manager
Perusahaan : P.T. Yusen Air & Sea Service Indonesia
Tanggal Wawancara : 01 Mei 2009

Jawaban atas pertanyaan :

A. Pemahaman pengguna jasa terhadap proses pelayanan impor

1. Menurut Anda apakah tata cara pengisian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) rumit? Jika ya, jelaskan alasannya.

Jawab :

Pengisian dokumen PIB cukup mudah hanya saja kolom isian untuk uraian barang menurut kami masih perlu lebih luas lagi untuk menampung detail deskripsi barang.

2. Menurut Anda dokumen-dokumen pelengkap yang diperlukan untuk mengajukan PIB rumit, baik dari aspek jenis maupun jumlah dokumen yang diperlukan? Jika ya, jelaskan alasannya dan dokumen apa yang menurut Anda sebaiknya tidak diperlukan!

Jawab :

Dokumen pelengkap yang diperlukan menurut kami tidak rumit baik dari jumlah (rangkap dokumen) yang dipersyaratkan maupun jenisnya. Dokumen-dokumen diperlukan semestinya hanya *Airway Bill*, *Invoice* dan *Packing List*, Surat Kuasa, serta ijin/rekomendasi instansi terkait. Sedangkan untuk surat kuasa lebih baik apabila dibuat berkala.

3. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak prosesnya lancar? Jika tidak, jelaskan dimana letak ketidاكلancarannya?

Jawab :

Selama ini pembayaran bea masuk dan pajak lainnya dapat kami lakukan dengan lancar.

4. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak yang Anda keluarkan besarnya sesuai peraturan yang berlaku? Jika tidak, jelaskan pungutan-pungutan seperti apa yang tidak sesuai dengan peraturan!

Jawab :

Sejauh ini, pembayaran bea masuk dan pajak lainnya sesuai dengan tarif dan kurs yang berlaku. Sedangkan pungutan lainnya adalah PNBP dan *Bank Charges*.

5. Bagaimana kebijakan penetapan jalur merah dan jalur hijau untuk barang-barang impor? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan dilakukan secara transparan?

Jawab :

Kebijakan penetapan jalur sepengetahuan kami telah dilakukan secara otomatis oleh sistem. Adapun kriteria PIB yang melalui jalur merah telah

tersebut dalam peraturan mengenai tatalaksana impor seperti importir baru, random, impor sementara, dan lain-lain.

6. Bagaimana proses pemeriksaan fisik barang impor yang masuk jalur merah? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada?

Jawab :

Proses pemeriksaan fisik sebaiknya dilakukan secara fleksibel karena berdasarkan pengalaman kami masih ditemukan kasus-kasus dimana kami masih harus menunggu seorang pemeriksa yang ditunjuk selesai melakukan pemeriksaan (yang waktunya relatif lama) padahal disatu sisi pemeriksa lainnya sedang dalam kondisi telah selesai/belum melakukan pemeriksaan akan tetapi tidak dapat secara langsung menggantikan proses pemeriksaan fisik terhadap dokumen PIB kami karena statusnya bukan pejabat pemeriksa yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan terhadap PIB kami.

Selain itu kami masih sering berbeda persepsi dengan pejabat pemeriksa barang mengenai kondisi fisik barang (baru/bekas) yang diperiksa, untuk itu maka sebaiknya logika diterapkan dalam mengidentifikasi barang yang sedang diperiksa sehingga menghasilkan kesimpulan yang obyektif.

7. Bagaimana proses pemeriksaan dokumen-dokumen impor sebelum importir mendapatkan SPPB? Bagaimana waktunya?

Jawab :

Proses pemeriksaan dokumen oleh PFPD seyogyanya dapat lebih dipercepat lagi waktunya serta tidak perlu menunggu 24 jam kerja dari diterimanya LHP untuk memberikan keputusan apakah perlu dilakukan koreksi atau tidak. Apabila diperlukan data tambahan untuk pengambilan keputusan sebaiknya disampaikan secepatnya untuk dapat dipenuhi oleh kami. Sedangkan bila dilakukan koreksi berkaitan dengan tarif dan nilai pabean sehingga menimbulkan kekurangan bayar maka agar disampaikan detailnya sehingga kami dapat dengan cepat mengambil keputusan untuk menerima atau mengajukan keberatan terhadap koreksi yang dilakukan PFPD.

8. Bagaimana waktu pengurusan barang impor mulai dari pembuatan PIB sampai dengan dikeluarkannya SPPB? Apakah waktunya masih terlalu lama?

Jawab :

Berdasarkan pengalaman kami, proses pelayanan impor melalui jalur hijau memakan waktu 2 (dua) hari dan jalur merah 4 (empat) hari dihitung sejak transfer dokumen PIB sampai dengan diterbitkannya SPPB. Kami ingin agar jalur hijau tidak lebih dari satu hari dan jalur merah tidak lebih dari 3 (tiga) hari untuk mengurangi biaya sewa gudang.

B. Sistem pertukaran data elektronik (PDE) dalam pelayanan impor

1. Bagaimana tanggapan Anda dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) dalam proses importasi?

Jawab :

Implementasi sistem PDE mempermudah kami dalam proses importasi karena lebih cepat dan lebih murah dibandingkan sistem manual.

2. Apakah sistem EDI sebagai media untuk pengiriman dokumen PIB mudah diakses?

Jawab :

Sejauh ini, sistem PDE mudah diakses karena sistem tersebut selalu *online* dan kami telah terhubung secara langsung melalui jaringan PDE melalui terminal komputer yang telah dipasang untuk keperluan tersebut.

3. Apakah pengiriman dokumen PIB dan pengisiannya secara elektronik melalui sistem EDI prosesnya mudah dan cepat dilakukan?

Jawab :

Ya, prosesnya lebih mudah dan cepat untuk dilakukan.

4. Bagaimana kecepatan respon atau tanggapan dokumen PIB yang dikirim secara elektronik? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Respon yang kami terima cukup cepat untuk setiap tahapan pelayanan terutama bila dibandingkan dengan sistem manual. Hanya saja perlu lebih informatif lagi.

5. Bagaimana efisiensi waktu dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Seperti telah dinyatakan diatas bahwa penerapan sistem PDE dapat lebih menyingkat waktu dibandingkan sistem manual.

6. Bagaimana efisiensi biaya dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Biaya yang timbul hanya pada saat instalasi terminal untuk dapat terhubung dengan jaringan PDE (*hardware* dan *software*) dan biaya saluran komunikasi yang digunakan.

7. Bagaimana implementasi sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC secara keseluruhan? Apakah sudah berjalan maksimal? Jika belum, apa yang menyebabkannya?

Jawab :

Secara keseluruhan cukup baik, hanya saja masih perlu dioptimalkan lagi sehingga waktu yang diperlukan untuk proses pelayanan impor dapat lebih cepat lagi.

C. Hambatan-hambatan yang timbul dalam implementasi pelayanan impor

1. Apakah menurut Anda masih ada prosedur-prosedur yang sebenarnya tidak diperlukan dalam proses importasi namun tetap diberlakukan? Jika ada sebutkan dan jelaskan!

Jawab :

Secara garis besar, prosedur pada masing-masing tahapan pelayanan impor yang dilakukan sudah sesuai dengan aturan yang ada. Hanya perlu diantisipasi terhadap kasus-kasus dimana penyelesaiannya justru belum diatur dalam prosedur yang berlaku.

2. Hambatan-hambatan apakah yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanan impor?

Jawab :

Hambatan-hambatan yang terjadi seperti sudah diutarakan sebelumnya yaitu berkaitan dengan mekanisme pemeriksaan, proses pemeriksaan dokumen, dan pengeluaran barang impor dari gudang.

3. Apakah telah dilakukan upaya-upaya perbaikan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanan impor oleh KPPBC Tipe Soekarno Hatta?

Jawab :

Berkaitan dengan masalah informasi telah dilakukan perbaikan misalnya dengan telah terbentuknya unit khusus yang menangani permasalahan yang kami hadapi sehingga kami dapat bertemu kapan saja untuk mendapatkan solusi atas permasalahan kami tersebut.

4. Apakah menurut anda yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi semua hambatan tersebut sehingga sistem EDI terlaksana lebih baik?

Jawab :

Melakukan optimalisasi sistem yang sudah ada dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang menjalankan sistem tersebut.

Identitas Nara Sumber

Nama : Supriyono
Jabatan : Customs Clearance Supervisor
Perusahaan : P.T. Birotika Semesta (DHL)
Tanggal Wawancara : 01 Mei 2009

Jawaban atas pertanyaan :

A. Pemahaman pengguna jasa terhadap proses pelayanan impor

1. Menurut Anda apakah tata cara pengisian dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) rumit? Jika ya, jelaskan alasannya.

Jawab :

Menurut kami tata cara pengisian dokumen PIB tidak rumit. Berkaitan dengan uraian barang maka kami dihadapkan pada waktu yang pendek dan tingkat pengetahuan dari pihak penerima barang sehingga kami membuat deskripsi umum yang kami anggap bisa mewakili fungsi barang tersebut.

2. Menurut Anda dokumen-dokumen pelengkap yang diperlukan untuk mengajukan PIB rumit, baik dari aspek jenis maupun jumlah dokumen yang diperlukan? Jika ya, jelaskan alasannya dan dokumen apa yang menurut Anda sebaiknya tidak diperlukan!

Jawab :

Dokumen pelengkap yang dipersyaratkan, menurut kami dari sisi jenis dan jumlah masih wajar karena diperlukan untuk keperluan penelitian dan dokumentasi. Pada beberapa kasus untuk importir yang domisilinya jauh, kendala yang kami hadapi adalah pada surat kuasa, surat kuasa harus asli dan penandatanganan surat tersebut harus orang yang namanya tertera pada API/T sehingga memerlukan waktu lama untuk melengkapinya.

3. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak prosesnya lancar? Jika tidak, jelaskan dimana letak ketidاكلancarannya?

Jawab :

Kami tidak menemukan masalah berarti pada proses pembayaran bea masuk dan pajak lainnya.

4. Apakah pembayaran bea masuk, cukai dan pajak yang Anda keluarkan besarnya sesuai peraturan yang berlaku? Jika tidak, jelaskan pungutan-pungutan seperti apa yang tidak sesuai dengan peraturan!

Jawab :

Pembayaran yang kami lakukan besarnya sesuai ketentuan yaitu berdasarkan tarif dan kurs yang berlaku saat itu. Pungutan lainnya adalah PNBP dan biaya administrasi bank. Tidak ada pungutan lain yang tidak sesuai peraturan.

5. Bagaimana kebijakan penetapan jalur merah dan jalur hijau untuk barang-barang impor? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan dilakukan secara transparan?

Jawab :

Mengingat penetapan jalur secara otomatis telah dilakukan oleh sistem, maka kami anggap prosesnya telah memenuhi ketentuan yang ada. Sedangkan untuk PIB yang terkena jalur merah, kriterianya telah tercantum dalam peraturan mengenai tatalaksana impor.

6. Bagaimana proses pemeriksaan fisik barang impor yang masuk jalur merah? Apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur yang ada?

Jawab :

Secara umum proses pemeriksaan fisik barang impor untuk PIB Jalur Merah telah memenuhi prosedur yang ada hanya saja perlu perbaikan berkaitan dengan kuantitas pemeriksa, mekanisme pemeriksaan, proses penggantian pemeriksa apabila pemeriksa yang ditunjuk berhalangan, pengetahuan pemeriksa. Jumlah pemeriksa kami anggap masih kurang optimal mengingat pada beban puncak (biasanya hari Kamis dan Jumat) cukup banyak PIB Jalur Merah yang harus diperiksa sehingga untuk mempercepat proses pemeriksaan perlu lebih banyak ditempatkan pemeriksa.

7. Bagaimana proses pemeriksaan dokumen-dokumen impor sebelum importir mendapatkan SPPB? Bagaimana waktunya?

Jawab :

Pemeriksaan dokumen yang dilakukan oleh PFPD menurut kami masih perlu dioptimalkan lagi sehingga kami dapat memperoleh keputusan atas PIB kami dengan cepat. Untuk waktu yang diperlukan dalam melakukan pemeriksaan dokumen perlu diperbaiki lagi sehingga apabila atas PIB tersebut mempunyai kekuranglengkapan dokumen maka kami dapat melakukan antisipasi secepatnya.

8. Bagaimana waktu pengurusan barang impor mulai dari pembuatan PIB sampai dengan dikeluarkannya SPPB? Apakah waktunya masih terlalu lama?

Jawab :

Standar kami untuk dokumen PIB jalur hijau adalah 2 (dua) hari sedangkan untuk PIB jalur merah adalah 3 (tiga) hari. Tetapi fakta dilapangan untuk PIB jalur merah semenjak dilakukan transfer data PIB sampai dengan diterbitkannya SPPB berkisar 5 (lima) hari.

B. Sistem pertukaran data elektronik (PDE) dalam pelayanan impor

1. Bagaimana tanggapan Anda dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) dalam proses importasi?

Jawab :

Sistem PDE yang diterapkan secara umum lebih mempercepat proses importasi karena lebih menghemat waktu dan biaya yang timbul.

2. Apakah sistem EDI sebagai media untuk pengiriman dokumen PIB mudah diakses?

Jawab :

Kami tidak mempunyai masalah dalam melakukan akses terhadap jaringan PDE untuk transfer data PIB melalui terminal yang terhubung dengan jaringan PDE.

3. Apakah pengiriman dokumen PIB dan pengisiannya secara elektronik melalui sistem EDI prosesnya mudah dan cepat dilakukan?

Jawab :

Proses pengisian dan pengiriman dokumen PIB melalui jaringan PDE dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

4. Bagaimana kecepatan respon atau tanggapan dokumen PIB yang dikirim secara elektronik? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Respon yang kami terima cukup baik, hanya perlu lebih informatif lagi. Respon yang ada pada saat sekarang ini jauh lebih cepat dibandingkan sistem manual.

5. Bagaimana efisiensi waktu dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Efisiensi waktu dapat diperoleh dengan menerapkan sistem PDE karena kami dapat mengetahui sampai dimana proses dokumen PIB dengan hanya melihat respon yang kami terima melalui jaringan PDE.

6. Bagaimana efisiensi biaya dengan diimplementasikannya sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC? Bagaimana jika dibandingkan dengan sistem manual?

Jawab :

Tidak ada biaya tambahan dalam mengoperasikan terminal yang terhubung dengan jaringan PDE. Dibandingkan sistem manual tentu saja terjadi penghematan dari sisi biaya misalnya biaya transportasi dan komunikasi.

7. Bagaimana implementasi sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) oleh KPBC secara keseluruhan? Apakah sudah berjalan maksimal? Jika belum, apa yang menyebabkannya?

Jawab :

Secara keseluruhan implementasi sistem PDE telah berjalan dengan baik, hanya saja perlu ditingkatkan lagi berkaitan dengan kuantitas dan kualitas SDM yang menjalankan sistem tersebut.

C. Hambatan-hambatan yang timbul dalam implementasi pelayanan impor

1. Apakah menurut Anda masih ada prosedur-prosedur yang sebenarnya tidak diperlukan dalam proses importasi namun tetap diberlakukan? Jika ada sebutkan dan jelaskan!

Jawab :

Menurut kami, prosedur-prosedur yang ada telah dilakukan sesuai aturan yang ada. Hanya saja prosedur yang terkesan birokratis sebaiknya dihilangkan.

2. Hambatan-hambatan apakah yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanaan impor?

Jawab :

Beberapa hambatan yang kami temui telah diutarakan diatas, yaitu berkaitan dengan proses pemeriksaan barang, pemeriksaan dokumen, dan proses pengeluaran barang dari gudang.

3. Apakah telah dilakukan upaya-upaya perbaikan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanaan impor oleh KPPBC Tipe Soekarno Hatta?

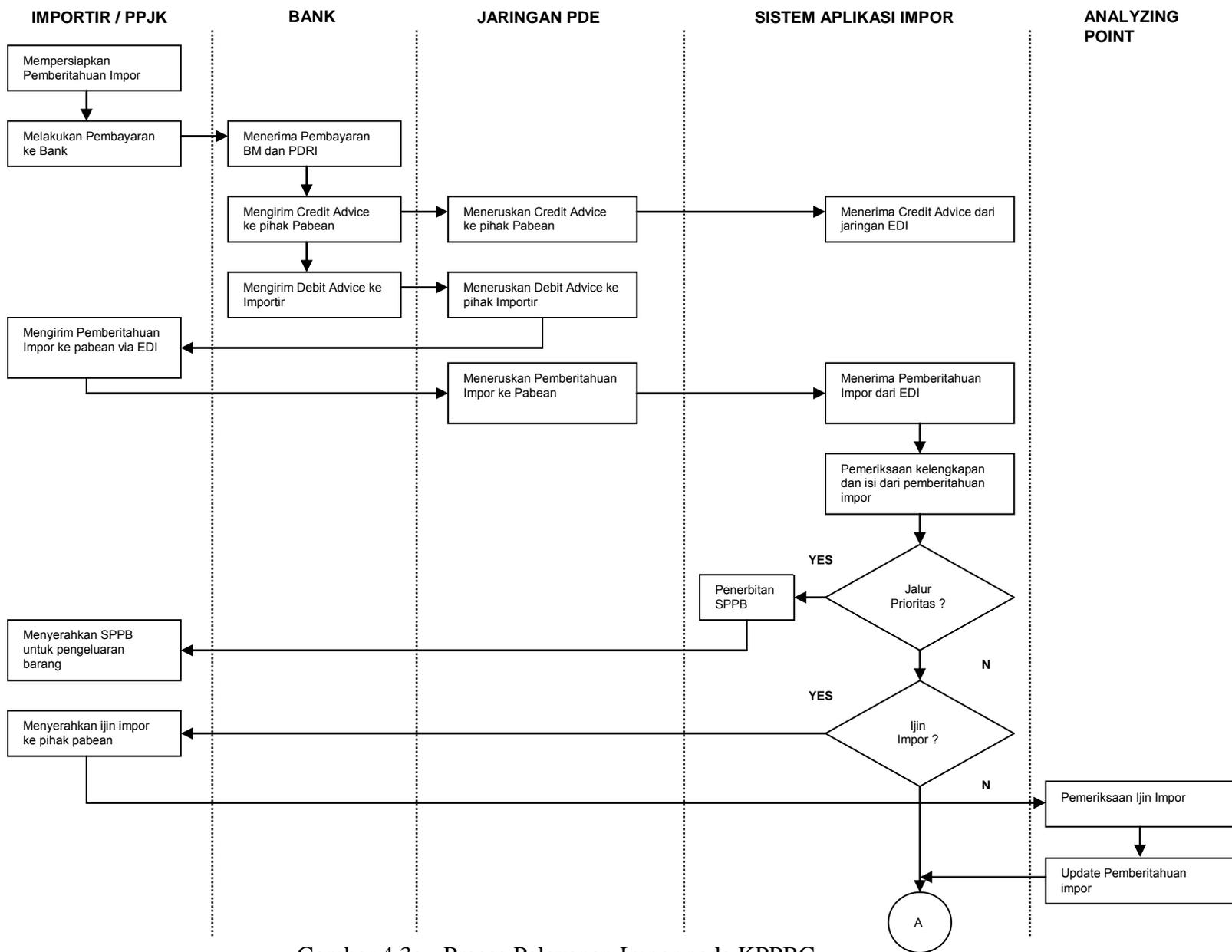
Jawab :

Apabila kami mendapat kendala teknis maka saat ini telah ditangani oleh unit layanan informasi dimana kami dapat berdiskusi untuk mendapatkan solusi dari permasalahan teknis yang kami hadapi.

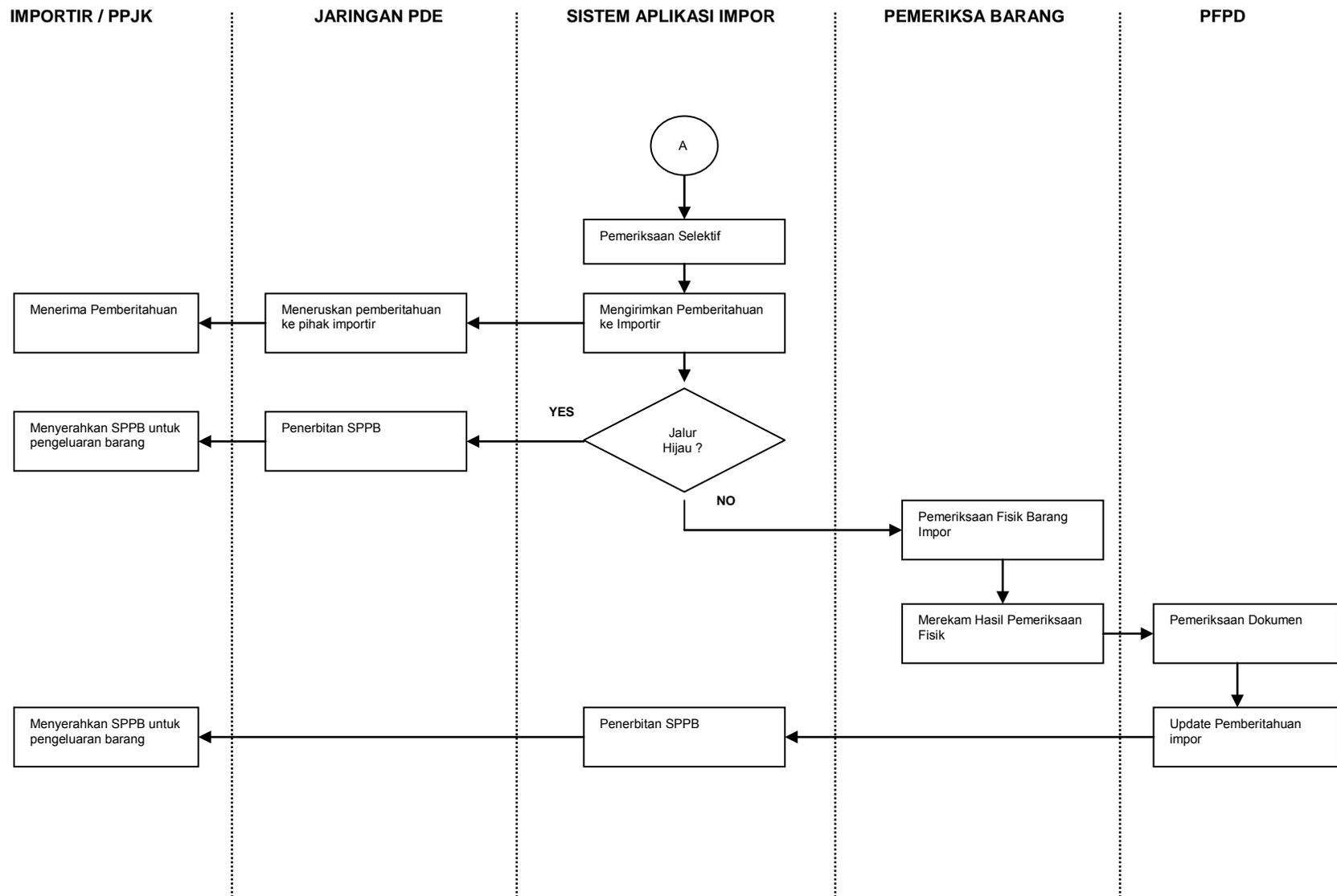
4. Apakah menurut anda yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi semua hambatan tersebut sehingga sistem EDI terlaksana lebih baik?

Jawab :

Tentu saja hambatan-hambatan diatas dapat diatasi dengan lebih mengoptimalkan sistem PDE yang ada pada saat ini serta peningkatan kuantitas dan kualitas SDM-nya



Gambar 4.3a. Proses Pelayanan Impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta



Gambar 4.3b. Proses Pelayanan Impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta (lanjutan)