



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
PPFD	: 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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perdagangan internasional sangat berkembang pesat baik dalam volume dan jenisnya. Salah satu alasan perkembangan perdagangan internasional yang pesat tersebut adalah dengan meningkatnya keterbukaan perdagangan yang ditandai dengan semakin berkurangnya tingkat proteksi baik di negara-negara maju maupun negara-negara berkembang. Keterbukaan perdagangan ini akan mempercepat integrasi perdagangan apabila didukung oleh kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan hal tersebut. Hambatan non-tarif (*non-tariff barriers*) masih menjadi persoalan serius meskipun upaya-upaya perdagangan terbuka pada tingkat multilateral serta upaya-upaya penurunan tarif melalui proliferasi perjanjian perdagangan bilateral dan regional telah dilakukan. Kerumitan dalam pemenuhan formalitas perbatasan (*border formalities*) dan pengawasan meningkat seiring dengan semakin bertambahnya persyaratan prosedural dan kebijakan yang secara langsung berkaitan dengan komitmen perdagangan regional dan internasional.

Sektor privat pada beberapa negara menanggapi meningkatnya keterbukaan perdagangan tersebut dengan melakukan investasi besar-besaran melalui modernisasi logistik, pengawasan inventori, manufaktur, dan sistem teknologi informasinya. Di lain pihak, yang masih menjadi perhatian adalah adanya biaya tinggi dalam pemenuhan formalitas perbatasan yang usang dan tidak efisien. Selanjutnya tuntutan terhadap pentingnya tata kelola pemerintahan yang baik dan integritas juga semakin meningkat pada saat ini, khususnya terhadap institusi pabean. Pada kenyataannya dengan semakin bertambahnya tanggung jawab, beban kerja, dan harapan masyarakat yang tinggi terhadap institusi pabean pada banyak negara tidak diimbangi dengan bertambahnya anggaran serta sumber daya manusia yang diperlukan dalam mengurangi biaya-biaya tinggi yang diakibatkan oleh prosedur impor maupun ekspor yang tidak efisien. Biaya tinggi yang ditimbulkan oleh berbagai hambatan non-tarif masih menjadi hambatan yang serius bagi perdagangan, investasi dan pertumbuhan ekonomi.

Dalam laporan *Doing Business in 2006* terbitan *World Bank* dinyatakan bahwa proses importasi barang yang meliputi *inland transport* dan *Port and Terminal Handling* hanya menyumbang kurang lebih seperempat dari keseluruhan waktu yang diperlukan dalam proses importasi. Sebaliknya, prosedur dokumentasi dan waktu yang diperlukan untuk pemenuhan formalitas kepabeanan bersama-sama menyumbang 75% dari keseluruhan proses importasi. Laporan tersebut juga menyatakan bahwa *red tape* dan jumlah prosedur yang ada pada negara-negara berkembang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan negara-negara maju. Hal tersebut merupakan hasil yang diperoleh berkaitan dengan biaya transaksi yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan di negara-negara berkembang pada saat melakukan importasi barang.

Lebih lanjut menurut estimasi *World Bank* dalam laporan *Global Economic Prospect 2004* dinyatakan bahwa jika negara-negara yang kapasitas fasilitasi perdagangannya di bawah rata-rata dunia dapat meningkatkan kapasitasnya dalam bidang tersebut separonya saja akan mengakibatkan perdagangan antar 75 negara-negara meningkat sebesar USD 377 juta per tahun. Kemudian dalam studi mengenai kerjasama ekonomi kawasan Asia Pasifik disebutkan bahwa estimasi penerapan modernisasi pabean dan reformasi fasilitasi perdagangan di Singapura, Thailand, dan Philipina menyebabkan adanya peningkatan sebesar USD 3.9 juta dalam penerimaan riil tahunannya. Meskipun debat masih berlanjut berkaitan dengan manfaat potensial yang diperoleh dari penerapan program reformasi kepabeanan dan fasilitasi perdagangan, tidak dapat dipungkiri bahwa pengurangan biaya suatu transaksi perdagangan dari suatu mata rantai pasokan dalam ekonomi global dapat memberikan dampak positif secara signifikan bagi tingkat perdagangan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Berkaitan dengan adanya tuntutan reformasi dan modernisasi administrasi pabean untuk mendukung fasilitasi perdagangan, *World Customs Organization* (WCO) sebagai organisasi pabean dunia yang beranggotakan lebih dari 133 negara di dunia telah mengadopsi Konvensi Kyoto¹ yaitu Konvensi Internasional Tentang Penyederhanaan dan Harmonisasi Prosedur Pabean. Meskipun belum seluruh anggota WCO (termasuk Indonesia) menjadi *contracting parties* atas

¹ -----, 1999. *International Convention on Simplification and Harmonization of Customs Procedures (as amended)*. Brussels: Customs Co-operation Council (World Customs Organization)

konvensi tersebut, beberapa acuan dan standar dari Konvensi Kyoto telah diterapkan dalam prosedur kepabeanan negara-negara anggota. Inisiatif mengenai fasilitasi perdagangan yang juga menyarankan untuk melakukan modernisasi dan reformasi kepabeanan juga datang dari Badan PBB yang berkaitan dengan perdagangan dan pembangunan (UNCTAD) yaitu dengan dikeluarkannya *Compendium of Trade Facilitation Recommendation*² pada tahun 1994. Kompilasi ini dimaksudkan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penyederhanaan, harmonisasi, dan rasionalisasi prosedur serta praktek perdagangan, termasuk diantaranya bagi administrasi pabean.

Pada tingkat nasional, dari hasil kajian yang dilakukan oleh *Japan International Cooperation Agency (JICA)* pada tahun 2004 dalam studi berkaitan dengan *Trade and Related System and Procedure*³ 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.

Untuk menyikapi hal tersebut DJBC telah merumuskan beberapa langkah strategis yang dijadikan acuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta kewenangannya yaitu dengan dituangkan dalam berbagai keputusan yang berkaitan dengan pelayanan kepabeanan. Berbagai kebijakan yang mengarah pada penyederhanaan dan efisiensi proses pelayanan telah dikeluarkan dan diimplementasikan sejak 1 April 2003. Paradigma baru yang dikedepankan dalam menyusun kebijakan tersebut adalah diterapkannya teknik-teknik manajemen risiko dalam proses pelayanan kepabeanan di bidang impor. Implementasi dari penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan kepabeanan di bidang impor dilakukan oleh DJBC untuk mewujudkan:

² -----, 1994. *Compendium of Trade Facilitation Recommendation*. New York : United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)

³ -----, 2005. *The Study on Trade Related System and Procedures in The Republic of Indonesia*. Jakarta : Japan International Cooperation Agency (JICA)

1. Peningkatan kecepatan pelayanan, sehingga mampu mengurangi potensi timbulnya ekonomi biaya tinggi;
2. Kepastian waktu dan proses pelayanan, sehingga memberikan jaminan kepada dunia usaha dan industri;
3. Sistem pelayanan yang mudah dan murah, sehingga dapat dijangkau oleh seluruh pengguna jasa kepabeanan; serta
4. Akuntabilitas dan transparansi sistem pelayanan, sehingga dapat dikontrol oleh masyarakat dan pengguna jasa kepabeanan.

Setelah sekian lama program reformasi kepabeanan dan cukai dijalankan oleh DJBC, bagi sebagian pemimpin pemerintahan menilai, reformasi tersebut masih belum berjalan dengan optimal. Sementara keinginan para pengguna jasa kepabeanan dan cukai terus meningkat, sehingga dengan latar belakang tersebut DJBC membentuk Tim Reformasi Kebijakan Pelayanan Bidang Bea dan Cukai. Dalam perjalanannya tim telah mengidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi pemicu kurang optimalnya pelayanan dan pengawasan yang melekat pada DJBC. Sebagian besar dari permasalahan tersebut bisa dikatakan sebagai suatu permasalahan yang sifatnya klasik seperti masalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang perlu dilakukan pembenahan, perbaikan sistem remunerasi, penyederhanaan sistem dan prosedur, modernisasi dan otomasi sistem serta revitalisasi organisasi untuk mengurangi tingkat korupsi, mengurangi diskresi kebijakan, meningkatkan moral dan integritas SDM, serta akuntabilitas organisasi. Untuk memecahkan permasalahan klasik tersebut, DJBC telah melakukan berbagai upaya serius dan menempuh langkah-langkah strategis guna melakukan perbaikan secara sistemik dengan melakukan reformasi di bidang pelayanan kepabeanan dan cukai.

Pada kenyataannya saat ini masih dijumpai adanya keluhan dari pengguna jasa berkaitan dengan prosedur importasi barang yang dianggap masih terlalu rumit dan berbelit-belit. Meskipun hasil survei dari JICA pada tahun 2004 menyatakan sebanyak 50% lebih responden dari kalangan pengguna jasa merasakan adanya perbaikan atas prosedur impor baru yang diterbitkan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor: KEP-07/BC/2003, sisanya sebanyak 40% lebih masih belum merasakan adanya

perbaikan dari prosedur impor sebelumnya yaitu masih dirasakan kurang efisien dan tidak nyaman (*inconvenient*). Beberapa permasalahan tersebut masih menjadi pekerjaan rumah bagi DJBC untuk berupaya lebih keras lagi dalam melakukan reformasi kepabeanan di bidang simplifikasi prosedur impor.

Berkaitan dengan prosedur pelayanan kepabeanan dan cukai, importasi yang dilakukan melalui pelabuhan udara mempunyai sifat yang berbeda dengan pengiriman melalui pelabuhan laut. Salah satu alasan menggunakan transportasi udara dalam pengiriman kargo internasional disebabkan adanya urgensi dari barang tersebut sehingga diperlukan kecepatan dalam pengirimannya dibandingkan bila barang tersebut harus dikirim melalui jasa transportasi laut. Untuk itu maka formalitas kepabeanan atas importasi barang-barang yang melalui udara semestinya dapat memenuhi tuntutan pengguna jasa sehingga manfaat yang diperoleh dari pengiriman melalui jalur udara dapat diperoleh secara optimal. Dari hasil survai JICA pada tahun 2004 terhadap proses importasi melalui kargo udara di Bandar Udara Soekarno Hatta menyatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pemenuhan formalitas pabean dari mulai diajukannya dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) sampai dengan dikeluarkannya Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) untuk jalur hijau rata-rata tujuh jam, sedangkan untuk jalur merah rata-rata 110 jam. Masih menurut JICA, dalam hal dikenakan jalur merah yaitu dilakukannya pemeriksaan fisik atas barang impor, proses pengeluaran instruksi pemeriksaan sampai dengan mulai dilakukannya pemeriksaan fisik barang memakan waktu rata-rata 70 jam sedangkan waktu rata-rata yang dibutuhkan dari selesainya pemeriksaan fisik sampai dengan diterbitkannya SPPB berkisar 35 sampai dengan 45 jam. Hal tersebut tentu saja masih belum memuaskan pihak pengguna jasa karena waktu yang dibutuhkan untuk keseluruhan proses pengeluaran barang menjadi semakin bertambah. Untuk itu, perlu penyempurnaan prosedur berkaitan dengan pengajuan PIB serta prosedur pemeriksaan fisik yang efisien dengan terlebih dahulu melakukan evaluasi terhadap prosedur yang ada.

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 Champy⁴ 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.

Khususnya pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta, maka adanya prosedur pelayanan yang masih dinilai tidak efisien dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa harus dievaluasi dan dikaji ulang untuk memperlancar proses importasi. Aktivitas importasi ini sangat penting bagi kelangsungan ekonomi dalam negeri sehingga harus diupayakan secara efektif dan efisien. 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.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS)⁵ melalui *website*-nya, importasi barang melalui jalur udara cenderung meningkat. Pada tahun 2004 dan 2005, jumlah importasi barang melalui jalur udara masing-masing adalah sebesar 90.366,125 Ton dan 94.875,946 Ton, sedangkan importasi melalui jalur laut sebesar 56.865.000 Ton 50.385.000 Ton. Pada tahun 2006, jumlah kargo internasional yang melalui Bandara Soekarno Hatta adalah sebesar 100.748 Ton, sedangkan yang melalui empat bandara utama lainnya yaitu bandara Ngurah Rai, Juanda, dan Polonia masing-masing adalah 24.674 Ton, 6.597 Ton, dan 2.391 Ton. Melihat data diatas maka tidak dapat dipungkiri bahwa bandar udara

⁴ Michael Hammer and James Champy. 1993. *Reengineering The Corporation : A Manifesto For Bussiness Revolution*. New York : HarperCollins Publishers.

⁵ Biro Pusat Statistik (BPS). *Transportation Statistics*. Tersedia pada: <http://www.bps.go.id/sector/transpor/index.shtml>. Diakses terakhir pada 19 Maret 2008

Soekarno Hatta memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan internasional melalui jalur transportasi udara.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta yang mempunyai wilayah kerja meliputi bandar udara Soekarno Hatta 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. Hal ini terjadi karena masing-masing kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai mempunyai karakteristik yang berbeda satu dengan lainnya baik yang menyangkut wilayah pengawasan, moda transportasi, perilaku pengguna jasa dan lain-lain. Untuk itu perlu penelitian lebih lanjut berkaitan dengan implementasi sistem dan prosedur impor pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta yang merupakan salah satu kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai dengan frekuensi lalulintas masuknya barang impor yang tinggi melalui jalur udara, untuk menjamin sistem dan prosedur yang diterapkan benar-benar telah sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prosedur pelayanan kepabeanan impor pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta?
2. Apakah hambatan-hambatan yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanan impor pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta?

1.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi implementasi prosedur pelayanan kepabeanan impor pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta.

2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang timbul dalam implemetasi prosedur pelayanan kepabeanan impor pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta.

Penelitian ini memiliki signifikansi baik akademis maupun praktis sebagai berikut:

1. Signifikansi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai kebijakan publik berkaitan dengan kebijakan bidang kepabeanan pada studi ilmu administrasi khususnya pada administrasi publik.

2. Signifikansi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pimpinan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan penyederhanaan prosedur kepabeanan di bidang impor khususnya atas impor untuk dipakai yang pada akhirnya akan meningkatkan kecepatan pelayanan kepabeanan melalui proses pelayanan impor yang cepat, mudah, murah, transparan dan akuntabel.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terbagi atas 5 (lima) bab dengan gambaran isi dari masing-masing bab diuraikan secara ringkas sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, serta sistematika penelitian

BAB II : Tinjauan Literatur

Bab ini menguraikan teori tentang evaluasi, pengertian administrasi publik, administrasi pabean, sistem dan prosedur kepabeanan. Bab ini juga akan menguraikan konsep rekayasa ulang untuk penyederhanaan prosedur yaitu dengan melakukan kajian teoritis mengenai konsep rekayasa ulang perusahaan yang meliputi definisi, karakteristik, dan penerapannya pada sektor publik serta kerangka

pemikiran dan operasionalisasi konsep sebagai hasil studi literatur yang dilakukan.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi metode yang digunakan dalam penelitian yaitu meliputi pendekatan penelitian, tipe penelitian, strategi penelitian, nara sumber yang digunakan dalam penelitian, proses penelitian, lokasi dan obyek penelitian, serta keterbatasan penelitian yang dilakukan.

BAB IV : Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Sub bab gambaran umum obyek penelitian menguraikan organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta, serta proses pelayanan kepabeanan atas impor untuk dipakai yang diterapkan saat ini, yaitu sejak diserahkannya pemberitahuan kedatangan sarana pengangkut, penyerahan pemberitahuan umum, pembayaran pungutan negara berupa bea masuk dan pajak dalam rangka impor, penyerahan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) sampai dengan diterbitkannya Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang (SPPB).

Sedangkan pada sub bab hasil penelitian akan membahas evaluasi yang dilakukan terhadap prosedur impor serta membahas mengenai kesulitan-kesulitan yang ditemukan pada penerapan prosedur kepabeanan atas impor khususnya terhadap impor untuk dipakai yang dilakukan saat ini.

BAB V : Simpulan Dan Saran

Bab ini adalah bab penutup yang berisikan simpulan dan saran, yaitu berupa jawaban dari pertanyaan penelitian serta penyelesaian masalah atas pertanyaan penelitian berkaitan dengan evaluasi prosedur kepabeanan atas impor untuk dipakai.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1. Tinjauan Literatur

Dalam sub bab tinjauan literatur ini akan dibahas mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang akan menjadi dasar dari penelitian ini yaitu berkaitan dengan evaluasi, administrasi publik, pelayanan kepubeanean, administrasi pabeaan, sistem dan prosedur kepubeanean, serta konsep rekayasa ulang dan penerapannya pada sektor publik.

2.1.1. Evaluasi

Evaluasi sering diartikan secara sempit dan kurang pas. Masih banyak yang memandang evaluasi hanya berdasarkan aktivitasnya yang penting dan menonjol saja. Salah satu kesalahan yang sering terjadi, misalnya, evaluasi dipandang sebagai testing, atau sekadar penilaian tentang penampilan peserta diklat. Evaluasi didefinisikan oleh berbagai ahli atas dasar latar belakang filosofis masing-masing. Secara mendasar evaluasi dipandang oleh para ahli dari segi ontologi, epistemologi dan metodologi. Berikut ini diberikan beberapa definisi evaluasi untuk dapat dijadikan acuan dan perbandingan.

Beberapa definisi evaluasi yang dikenal cukup luas antara lain adalah tiga definisi yang dikemukakan oleh departemen Pendidikan Negara Bagian Kalifornia, Cronbach dan Suppes, serta *A Joint Committee on Standard for Evaluation* seperti dikutip Purwanto dan Atwi Suparman¹ sebagai berikut: “Evaluasi adalah proses menentukan nilai atau aktifitas suatu kegiatan untuk tujuan pembuatan keputusan”. (Departemen Pendidikan Negara Bagian California). “Evaluasi adalah suatu proses dimana data yang relevan dikumpulkan dan ditransformasikan menjadi informasi bagi pembuatan keputusan” (Cronbach & Suppes). Evaluasi adalah suatu pemeriksaan (penyelidikan yang sistematis tentang manfaat atau kegunaan dari sesuatu berdasarkan standar tertentu (*A Joint Committee on Standard for Evaluation*)).

¹ Purwanto dan Atwi Suparman, *Evaluasi Program Diklat*, Jakarta: LAN-STIA Press, 1999, hal. 34

Tuckman mengartikan evaluasi sebagai suatu proses untuk mengetahui/menguji apakah suatu kegiatan, proses kegiatan, keluaran suatu program telah sesuai dengan tujuan atau kriteria yang telah ditentukan.² Stufflebeam dan Shinkfield mendefinisikan evaluasi adalah: *the process of delinieating, obtaining, and providing descriptive and judgemental information about the worth and merit of some object's goal, design, implementation, and impact in order to guide decision making, serve need for acountability, and promote understanding of the involved phenomena*. Definisi menunjukkan bahwa evaluasi adalah suatu proses menyediakan informasi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan harga dan jasa dari tujuan yang dicapai, desain, implementasi dan dampak untuk membantu membuat keputusan, membantu pertanggung jawaban, dan meningkatkan pemahaman terhadap fenomena.³

Definisi-definisi di atas mengandung empat unsur pokok. Pertama, penerapan prosedur ilmiah, maksudnya evaluasi selalu menerapkan suatu metode ilmiah baik berupa pengukuran ilmiah penggunaan statistika, maupun disiplin lain yang terkait. Kedua, pengumpulan informasi yang valid dan reliabel, maksudnya kegiatan evaluasi selalu berusaha memperoleh informasi yang benar-benar valid dan reliabel dengan mempergunakan instrumen berupa tes, kuesioner, pedoman wawancara, pedoman pengamatan dan lain-lain. Ketiga, Pembuatan keputusan, maksudnya hasil evaluasi adalah suatu informasi yang dapat berguna bagi pembuatan keputusan. Keempat, program pendidikan, maksudnya kegiatan evaluasi selalu diarahkan kepada suatu obyek yang ada dalam suatu sistem pendidikan dan sisten diklat.

Menurut TenBrink yang dikutip oleh Moore, setidaknya ada empat langkah yang dilakukan dalam proses evaluasi, yaitu: (1) persiapan; tahap ini untuk menentukan jenis informasi yang dibutuhkan, seperti halnya bagaimana dan kapan mengumpulkannya, (2) mengumpulkan informasi; yaitu memilih teknik untuk mengumpulkan bermacam-macam informasi seakurat mungkin, (3) membuat penilaian; membandingkan informasi dengan kriteria yang telah ditentukan untuk

² Bruce W. Tuckman, *Measuring Education Outcomes: Fundamental of Testing*, New York: Harcourt Brace Jova-novich, 1975, hal. 12.

³ D. L. Stufflebeam and A. J. Shinkfield, *Systematic Evaluation*, Boston: Kluwer-Nijhoff, 1985, hal. 159

membuat penilaian, (4) membuat keputusan; mengambil kesimpulan berdasarkan pada penilaian yang telah dibentuk.⁴

Adapun tujuan dari evaluasi menurut Weiss adalah: *to measure the effect of program against the goals it set out accomplish as a means of contributing to subsequent decision making about the program and improving future programming*. Jadi pada intinya evaluasi bertujuan untuk menunjuk pada penggunaan metode penelitian, menekankan pada hasil suatu program, penggunaan kriteria untuk menilai dan kontribusi terhadap pengambilan keputusan dan perbaikan program di masa mendatang.⁵

2.1.2. Administrasi Pabean

Pada saat ini tuntutan untuk melakukan upaya-upaya reformasi terhadap administrasi publik, termasuk diantaranya terhadap administrasi pabean, semakin meningkat. Reformasi administrasi publik merupakan bagian yang sangat penting dalam pembangunan negara-negara berkembang, terlepas dari tingkat perkembangan atau kecepatan pertumbuhan dan arah serta tujuannya. Sebelum membahas lebih jauh mengenai pengertian administrasi pabean terlebih dahulu akan diuraikan pengertian mengenai administrasi publik. Rumusan pengertian mengenai administrasi publik sangatlah beraneka ragam. Sesuai dengan alur pikir, pendekatan, maupun ruang lingkup administrasi publik yang dijadikan dasar untuk merumuskan konsep administrasi tersebut. Beberapa rumusan pengertian mengenai administrasi publik antara lain adalah sebagai berikut :

Menurut Pfiffner dan Presthus⁶ administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. Administrasi Publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. Administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, serta memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

⁴ Kenneth D. Moore, *Effective Instructional Strategies: From Theory to Practice*, California: Sage Publications, Inc., 2005, hal. 159.

⁵ C. H. Weiss, *Evaluation*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1972, hal. 4.

⁶ John Pfiffner and Robert V. Presthus. 1960. *Public Administration*. New York : The Ronald Press Company

Nigro dan Nigro⁷ mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan yang meliputi ketiga cabang dalam pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif beserta hubungan diantara mereka, mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan merupakan sebagian dari proses politik, sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat, serta mempunyai perbedaan penempatan pengertian dengan administrasi swasta.

Dari dua rumusan mengenai administrasi publik tersebut di atas maka dapat dirangkum bahwa administrasi publik meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan pembangunan, dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tatalaksananya. Bidang-bidang yang terkait dalam penyelenggaraan pemerintahan diantaranya meliputi bidang ekonomi, politik, sosial budaya, serta pertahanan dan keamanan. Sedangkan penyelenggaraan pemerintahan di bidang ekonomi yang salah satunya berkaitan dengan aspek penerimaan negara dan pengawasan atas lalu lintas keluar masuknya barang melalui perbatasan antar negara dilakukan oleh administrasi pabean. Atas dasar hal tersebut maka administrasi pabean berada dalam ruang lingkup administrasi publik.

Selanjutnya dalam *General Annex* dari *Revised Kyoto Convention*, Pabean didefinisikan sebagai berikut :

“Customs means the Government Service which is responsible for the administration of customs law and the collection of duties and taxes and which also has the responsibility for the application of other laws and regulations relating to the importation, exportation, movement or storage of goods” (WCO, 1999).

Definisi tersebut di atas memberikan pengertian bahwa Pabean adalah suatu institusi pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan undang-undang pabean dan pemungutan bea masuk dan pajak dan juga bertanggung jawab

⁷ Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro. 1970. *Modern Public Administration*. New York : Harper and Publishers, hal. 73.

atas penerapan undang-undang dan peraturan lain berkaitan dengan impor, ekspor, pergerakan atau penimbunan barang.

Untuk itu maka administrasi pabean dapat didefinisikan sebagai institusi pemerintah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintah dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan undang-undang pabean dan peraturan lainnya berkaitan dengan kegiatan impor dan ekspor barang dengan dukungan administrasi dan tatalaksananya. Administrasi pabean dalam mengemban tanggung jawabnya mempunyai tugas antara lain menyusun kebijakan dan menerapkan ketentuan, peraturan mengenai sistem dan prosedur, larangan dan pembatasan terhadap impor dan ekspor atas barang-barang tertentu serta pengawasan terhadap adanya pelanggaran kepabeanan baik secara fisik maupun secara administratif. Melihat tanggung jawab yang diemban oleh administrasi pabean maka perannya dalam menciptakan iklim kondusif untuk pertumbuhan perekonomian suatu negara merupakan hal yang sangat penting.

Adapun peranan administrasi pabean adalah untuk mengumpulkan penerimaan negara (*collector of revenue*), sumber data perdagangan nasional, menjamin aturan main (*level playing field*) untuk perdagangan, garis depan perlindungan masyarakat, fasilitator perdagangan yang sah, serta menjadi dasar untuk masyarakat madani dan tata kelola pemerintahan yang baik.⁸ Atas dasar hal tersebut maka inisiatif reformasi dan modernisasi kepabeanan seperti penyempurnaan pada prosedur kepabeanan atau dengan menghilangkan prosedur yang berlebihan sangat berperan untuk mengurangi biaya transaksi, memberi manfaat bagi importir maupun eksportir, meningkatkan penerimaan keuangan negara pada negara importir dan secara signifikan juga akan meningkatkan keunggulan kompetitif suatu negara.

2.1.3. Pelayanan Kepabeanan

Sebelum dijelaskan tentang pelayanan kepabeanan, terlebih dahulu perlu dijelaskan mengenai pelayanan. Cukup banyak definisi yang menjelaskan pelayanan, di antaranya dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich and Donnelly, yaitu kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klien, atau pekerjaan yang

⁸ *Small and Medium Enterprise Departement The World Bank Groups*. 2006, hal. 21-24.

dilakukan untuk orang lain.⁹ Sementara itu Kotler dan Amstrong mengatakan, pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan.¹⁰ Menurut Kotler, suatu perusahaan harus memperhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan dalam merencanakan suatu program pemasaran yakni: (1) tanpa wujud (*service intangibility*), (2) keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*), (3) variabilitas pelayanan (*service variability*), dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).¹¹

Tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Misalnya, orang yang akan menjalani operasi wajah tidak dapat melihat hasil operasi itu sebelum dioperasi, dan penumpang pesawat tidak mendapat apapun kecuali tiket dan janji bahwa mereka akan tiba dengan selamat di tujuan. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari “tanda” dari kualitas pelayanan itu. Mereka menarik kesimpulan tentang produk jasa itu melalui tempat, pekerja, harga, perlengkapan dan komunikasi yang dapat mereka amati. Oleh karena itu tugas penyedia jasa pelayanan adalah membuat pelayanan tampak wujud menurut cara-cara tertentu.

Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*). *Service inseparability* berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Bila seorang pegawai memberikan jasa, maka pegawai itu adalah bagian dari jasa itu. Karena konsumen hadir pada saat jasa dihasilkan atau disediakan, maka interaksi penyedia jasa dan konsumen adalah suatu keadaan yang unik dalam pemasaran

⁹ J.L. Gibson, J. M. Ivancevich, and J. A. Donnely. 1992. *Fundamentals of Management*. Boston: Irwin, hal. 545.

¹⁰ Philip Kotler and Gary Armstrong. 1997. *Marketing an Introduction*. New Jersey: Prentice Hall International, hal. 265.

¹¹ *Ibid*, hal. 265.

jasa. Keduanya, baik penyedia jasa maupun konsumen sama-sama mempengaruhi hasil keluaran jasa pelayanan.

Variabilitas pelayanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Sebagai contoh, sebuah hotel -- misalnya, Marriot -- memiliki reputasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari hotel lain. Namun demikian, masih dalam contoh hotel Marriot, pada satu meja registrasi seorang karyawan dapat saja tampak ceria dan efisien, namun beberapa meter dari tempat itu bisa saja ada pegawai yang murung dan lamban.

Langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan. Seorang dokter menetapkan tarif atas ketidakhadiran pasiennya (*missappointment*) karena nilai jasa itu hanya wujud pada saat itu dan hilang ketika si pasien tidak muncul. Sifat jasa yang demikian bukanlah masalah bila tingkat permintaan mantap. Namun, bila permintaan berfluktuasi, maka instansi penyedia jasa mengalami masalah.

Berdasarkan uraian di atas maka yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan bermanfaat yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat. Hal ini jika dikaitkan dengan pelayanan kepabeanan maka berarti sebagai kegiatan yang memberikan nilai guna untuk kepentingan masyarakat terkait dengan pelaksanaan undang-undang pabean dan pemungutan bea masuk dan pajak serta peraturan lain berkaitan dengan impor, ekspor, pergerakan atau penimbunan barang. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan antara lain: (1) pelaksanaan pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai, (2) pelaksanaan pemberian perijinan dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai, (3) pelaksanaan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, cukai dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh Direktorat Jenderal, (4) pelaksanaan intelijen, patroli, penindakan dan penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai, (5) penerimaan, penunjangan, pemeliharaan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai, (6) pelaksanaan pengolahan data, penyajian informasi dan laporan kepabeanan dan cukai, (7) pengolahan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi dan senjata api, (8) pengawasan

pelaksanaan tugas dan evaluasi kerja, dan (9) pelaksanaan administrasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai.

2.1.4. Sistem dan Prosedur Kepabeanan

Sebelum menguraikan sistem dan prosedur kepabeanan, terlebih dahulu diuraikan konsep-konsep tentang sistem dan prosedur. Pertama adalah pengertian sistem. Pada umumnya sistem dipandang sebagai keterkaitan antar komponen atau bagian dalam sebuah lingkungan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Almond dan Powel sebagai berikut:

*“System implies the interdependence of parts, and a boundary between it and its environment. By interdependence we mean that when the characteristics of one part in a system change, all the other parts and the system as whole are affected”.*¹²

Definisi di atas menjelaskan bahwa suatu sistem memperlihatkan hubungan antar bagian dan pembatasan antar bagian tersebut dengan lingkungannya. Sehingga dalam hubungan ini dapat diartikan bila suatu bagian sistem itu berubah, maka bagian lainnya sebagai suatu sistem secara keseluruhan akan terpengaruh.

Sistem kepabeanan seperti halnya sistem perpajakan dari suatu negara meliputi tiga unsur yaitu kebijakan pabean, undang-undang pabean, dan administrasi pabean. Ketiga unsur tersebut harus saling menunjang satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan serta harus sama kuat dan stabil untuk menopang sistem kepabeanan. Sistem kepabeanan dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau satu kesatuan dari unsur kebijakan, undang-undang dan administrasi kepabeanan yang saling berhubungan satu sama lain, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan nasional secara optimal. Kualitas administrasi merupakan faktor yang sama penting dengan kualitas undang-undang dan kebijakan kepabeanan.

Setelah di atas diberikan pengertian sistem, selanjutnya dijelaskan pengertian prosedur. Bandor mendefinisikan prosedur adalah bagaimana untuk

¹² Gabriel A. Almond and G. Bingham Powell. 1966. *Comparative Politics: A Developmental Approach*. Boston: Little, Brown, hal. 92.

melakukan tugas dan biasanya hanya digunakan untuk peran tunggal.¹³ Sementara menurut lembaga Transition Support, prosedur diartikan sebagai sebuah cara yang mana seseorang bekerja untuk melaksanakan tugas. Prosedur berisi urutan langkah-langkah yang terdiri dari persiapan, melakukan, dan menyelesaikan sebuah tugas. Setiap langkah dapat berupa urutan aktivitas-aktivitas dan setiap aktivitas terdiri dari urutan tindakan-tindakan.¹⁴

Prosedur dibutuhkan jika tugas yang dilakukan bersifat kompleks atau pekerjaan rutin dan pekerjaan dikehendaki menjadi konsisten. Oleh karena itu, prosedur ditujukan untuk membuat sesuatu terjadi dalam sebuah cara tertentu. Jika seseorang hanya memperhatikan pada bagaimana sesuatu dilakukan dan hanya tertarik pada hasil, maka orang tersebut tidak menghasilkan prosedur, tetapi isu perintah. Prosedur pada umumnya juga mengikuti bentuk yang seragam dengan pernyataan tujuan, petunjuk penggunaan, tanggungjawab dan pernyataan prosedur.¹⁵

Ada beberapa prinsip penting menyangkut prosedur, yaitu: (1) prosedur didorong oleh penyelesaian tugas dan manusia, (2) prosedur diimplementasikan, (3) langkah-langkah prosedur dilengkapi oleh orang-orang yang berbeda pada departemen yang berlainan dengan tujuan yang berbeda, (4) prosedur tidak berkelanjutan, (5) prosedur fokus untuk memuaskan aturan-aturan, (6) prosedur mungkin digunakan untuk informasi proses, (7) keberadaan prosedur statis, (8) prosedur menyebabkan seseorang mengambil tindakan dan keputusan.¹⁶ Prosedur memiliki beberapa komponen, yaitu : (1) pengidentifikasi, (2) nama, (3) tujuan, (4) pemilik, (5) kondisi masuk dan keluar, (6) masukan dan keluaran yang dibutuhkan, (7) metode dan peralatan, (8) pengukuran, (9) review, dan (10) pelatihan dan referensi.¹⁷

Seiring dengan pesatnya perdagangan antar negara maka salah satu kebijakan penting yang diperlukan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pembangunan dan mengurangi kemiskinan melalui perdagangan dan investasi

¹³ Mike Bandor, *Process and Procedure Definition: A Primer*, Software Engineering Institute, Mellon University, 2007, hal. 2

¹⁴ Transition Institute, *Process versus Procedure*, http://www.transition-support.com/Process_versus_procedure.htm, 2009, hal. 1

¹⁵ *Ibid*, hal. 1

¹⁶ *Ibid*, hal. 1

¹⁷ Bandor, *op. cit.*, hal. 13

adalah dengan menempatkan administrasi pabean yang efisien dan efektif. Meskipun tanggung jawab pabean tidak berubah secara signifikan selama bertahun-tahun tetapi fokus dan kepentingannya berubah secara dramatis dalam dekade terakhir ini.

Dalam menjalankan tugasnya administrasi pabean mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan oleh peraturan perundangan pada masing-masing negara. Dalam hal ini prosedur adalah suatu rangkaian langkah atau kegiatan, yang bila dilakukan secara sistemik dan sistematis akan menuju tercapainya suatu tujuan. Atau dengan kata lain prosedur adalah cara-cara untuk mencapai tujuan. Prosedur umumnya lebih mengacu pada metode ketimbang hasil serta dibuat untuk menjabarkan metoda yang digunakan dalam menerapkan suatu kebijakan. Adapun secara garis besar prosedur kepabeanan dapat dibagi menjadi dua yaitu prosedur impor dan ekspor. Perlu dicatat bahwa ada bermacam-macam variasi prosedur pabean yang diterapkan oleh negara-negara di dunia. Untuk itu, *Small and Medium Enterprise Departement The World Bank Groups* memberikan ilustrasi mengenai langkah-langkah prosedur impor yang umumnya terdapat dalam proses penyelesaian impor sebagai berikut:

- 1) Pemberitahuan kedatangan barang oleh Pengangkut kepada pihak Pabean
- 2) Penyimpanan sementara barang impor yang memasuki kawasan pabean
- 3) Pemberitahuan pabean atas barang impor kepada Pabean, yang meliputi kegiatan: (a) Menyiapkan dan menyerahkan deklarasi barang impor oleh Importir atau kuasanya, (b) Validasi dan penerimaan deklarasi barang, (c) Menerapkan manajemen resiko atau penjaluran (*channeling*), (d) Pemeriksaan deklarasi barang dan dokumen pelengkap lainnya, dan (e) Penetapan deklarasi barang oleh pihak Pabean (opsional).
- 4) Pemeriksaan fisik atas barang impor (opsional)
- 5) Pemungutan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor (oleh Bank)
- 6) Pengeluaran barang oleh Pabean
- 7) Pengiriman barang ke Importir
- 8) Audit terhadap Importir oleh pihak Pabean

Dengan akan tibanya barang impor melalui pelabuhan, pihak pengangkut diwajibkan untuk memberitahukan kedatangan sarana pengangkut kepada pihak pabean. Pemberitahuan kedatangan barang oleh pihak pengangkut mempersyaratkan adanya data minimal yang cukup untuk dikirimkan ke negara tujuan sebelum kedatangan sarana pengangkut untuk dipergunakan oleh pihak pabean dalam menentukan kargo yang beresiko tinggi yang akan dilakukan pemeriksaan fisik pada saat kargo tersebut tiba di negara tujuan. Dalam beberapa kasus informasi tambahan diperlukan sehubungan adanya bermacam-macam inisiatif keamanan termasuk diantaranya inisiatif dari *International Maritime Organization (IMO)* yang dinamakan *International Ship and Port Facility Security Code (ISPS Code)* serta inisiatif dari *U.S. Customs and Border Protection Container Security Initiative*.

Setelah barang impor tiba negara tujuan maka atas barang tersebut perlu disimpan sementara pada kawasan pabean menunggu penyelesaian formalitas kepabeanan. Berkaitan dengan hal tersebut maka diperlukan infrastruktur pelabuhan laut atau pelabuhan udara yang memadai yaitu berupa fasilitas penanganan kargo dan pergudangan untuk pembongkaran barang impor serta sebagai tempat penyimpanan sementara ketika kedatangan barang impor tersebut disampaikan kepada importir.

Selanjutnya barang impor yang melalui perbatasan antar negara harus diberitahukan kepada pihak pabean untuk menjamin kepatuhan terhadap hukum nasional. Hal ini dilakukan oleh pihak importir dengan menggunakan *self-assessment Customs goods declaration* yang berisi antara lain pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi, uraian yang jelas mengenai barang termasuk klasifikasi barang (*Harmonized System (HS) Classification Code*) dimana besaran tarif ditentukan, nilai pabean (*customs value*) dan mata uang yang digunakan, negara asal barang (*country of origin*), perhitungan bea masuk dan pajak lainnya yang dibayar, dan lain-lain. Pemberitahuan pabean dapat diajukan baik oleh pihak importir atau pemilik barang maupun oleh pihak ketiga yang bertindak sebagai kuasa pihak importir (*licensed customs broker*).

Dalam beberapa kasus atas importasi barang dilakukan pemeriksaan fisik yaitu dengan membuka kemasan barang. Atas importasi yang dilakukan

pemeriksaan fisik maka pihak pabean akan melakukan pemeriksaan secara mendalam atas barang impor untuk mengetahui ada atau tidaknya pelanggaran pabean seperti penyelundupan, barang yang diberitahukan secara tidak benar, kesalahan pos tarif atau adanya pemberitahuan yang tidak benar berkaitan dengan nilai pabean (*under-valued*), dan sebagainya. Idealnya pemeriksaan fisik dilakukan pada tempat yang dirancang khusus untuk keperluan tersebut serta memaksimalkan penggunaan teknologi yang *non-intrusive* seperti mesin sinar X.

Untuk memenuhi ketentuan berkaitan dengan penerimaan negara maka atas importasi yang dilakukan diwajibkan untuk membayar bea masuk dan pajak lainnya dalam rangka impor. Pembayaran atas bea masuk dan pajak lainnya dilakukan oleh pihak importir atau melalui kuasanya setelah dihitung sendiri besarnya (*self assessment*). Pembayaran atas bea masuk dan pajak lainnya dapat dilakukan pada awal atau akhir dari proses penyelesaian impor tergantung prosedur yang dianut masing-masing negara. Pembayaran dapat dilakukan secara manual melalui kasir-kasir pada kantor Pabean ataupun secara elektronik melalui bank-bank yang telah *on-line* dengan sistem pertukaran data elektronik. Pada beberapa negara, pihak pabean lebih menyukai pembayaran pada awal proses penyelesaian impor sebagai suatu komitmen importir terhadap pemberitahuan pabean yang diajukan. Bila hasil pemeriksaan dokumen atau pemeriksaan fisik barang menunjukkan adanya kekurangan pembayaran bea masuk atau pajak lainnya maka dilakukan pembetulan pada pemberitahuan pabean tersebut dan pembayaran atas kekurangannya. Sedangkan negara-negara lainnya menerapkan pembayaran dilakukan setelah dilakukan penetapan final oleh pihak pabean atau setelah selesai dilakukan pemeriksaan fisik barang. Hal ini merupakan pendekatan yang efisien bila tingkat kepatuhan importir yang tinggi atau jumlah pembetulan yang dilakukan relatif kecil.

Setelah melalui tahap-tahap tersebut di atas maka pihak pabean merupakan otoritas terakhir yang melakukan persetujuan pengeluaran atas barang impor. Pihak pabean tidak diperkenankan untuk mengeluarkan persetujuan pengeluaran atas barang impor bila masih diperlukannya persetujuan berkaitan dengan adanya persyaratan dari otoritas pemerintah lainnya yang belum dipenuhi meskipun atas

barang tersebut telah memenuhi kriteria dari pihak pabean. Untuk itu perlu adanya koordinasi yang erat antara pihak pabean dengan otoritas pemerintah lainnya.

Setelah pihak pabean memutuskan untuk menyetujui pengeluaran atas barang impor (dan bea masuk serta pajak lainnya telah dibayar), maka importir atau kuasanya akan dinotifikasi dan menerima hasil cetak persetujuan tersebut untuk keperluan pengeluaran barang dari pelabuhan laut atau udara. Dalam sistem manual, pemberitahuan pabean akan diberikan cap dan tandatangan pihak pabean untuk pengeluaran barang sedangkan dalam lingkungan pesan elektronik suatu respon berupa *CUSStoms RESponse Message (CUSRES)* akan dikirimkan dari komputer pabean kepada importir atau kuasanya.

Seringkali pesan notifikasi pengeluaran barang dari pihak pabean tidak cukup untuk keperluan pengeluaran barang dari pintu keluar pelabuhan udara atau laut. Biasanya otoritas pelabuhan atau perusahaan yang menangani kargo tidak memperbolehkan dilakukannya pengiriman barang sebelum biaya-biaya pergudangan dan biaya bongkar muat atas barang dilunasi. Bila pembayaran atas biaya-biaya tersebut telah dilakukan maka *delivery note* akan dikeluarkan kepada importir maupun kuasanya untuk pengiriman dari pelabuhan laut atau udara.

Pada negara-negara maju, pemberitahuan pabean akan diperiksa ulang secara selektif dalam beberapa hari setelah dilakukan pengeluaran barang. Hal ini biasa terjadi untuk pemberitahuan pabean yang memperoleh jalur hijau (*green channel*) dan belum diperiksa sampai dengan dikeluarkannya barang tersebut. Otomasi dipergunakan untuk mengolah data pemberitahuan pabean dengan kriteria spesifik yang ditetapkan oleh tim audit. Pemberitahuan pabean yang masuk dalam kriteria yang telah ditetapkan akan dilakukan audit oleh auditor pabean. Tim audit dapat juga melakukan pemeriksaan pemberitahuan pabean terdahulu dari importir tertentu untuk persiapan *post-clearance audit* terhadap pembukuan dan catatan importir.

Langkah-langkah importasi barang tersebut di atas dituangkan dalam bentuk prosedur yang harus dipatuhi oleh pihak importir dan menjadi acuan pihak pabean dalam memberikan pelayanan. Untuk itu maka dalam melakukan modernisasi dan reformasi prosedur kepabeanan setiap upaya perlu dilakukan untuk (1) meminimalkan intervensi pihak pabean, (2) menyederhanakan dan merampingkan

kerumitan data dan dokumen yang dipersyaratkan, aliran dokumen, prosedur, proses, serta pengawasan, (3) menjamin reformasi yang dilakukan memenuhi konvensi internasional berkaitan dengan kepabeanan, memenuhi standar yang telah disepakati dan memenuhi praktek-praktek yang direkomendasikan, serta (4) menerapkan solusi informasi dan telekomunikasi untuk mendukung upaya-upaya reformasi kepabeanan dan fasilitasi perdagangan.

2.1.5. Pendekatan Rekayasa Ulang Untuk Penyederhanaan Prosedur

Adanya keinginan yang kuat pada saat ini untuk menempatkan administrasi pabean menjadi administrasi publik yang efektif dan efisien menuntut perubahan yang menyeluruh dan tidak parsial. Ada banyak pendekatan yang bermanfaat untuk pemberdayaan administrasi publik. Adapun pendekatan berbasis konsep serta perubahan yang menyeluruh ditawarkan melalui konsep rekayasa ulang. Untuk itu akan diuraikan konsep rekayasa ulang serta penerapannya pada sektor publik.

a. Pengertian Rekayasa Ulang Perusahaan

Rekayasa ulang pada saat ini menjadi pendekatan yang diterima baik dalam upaya reformasi administrasi sektor publik. Peningkatan kinerja yang diharapkan pada administrasi sektor publik seyogyanya dilakukan secara total dan tidak parsial. Hammer dan Champy memperkenalkan konsep rekayasa ulang pada awal tahun 1990. Konsep ini merupakan suatu teknik yang dirancang untuk memperkenalkan perubahan radikal dalam menyempurnakan suatu operasi bisnis dan daya saing perusahaan. Prinsip-prinsip dan teknik-teknik rekayasa ulang secara luas mempengaruhi dan menarik bagi para pembuat kebijakan, para profesional, dan akademisi dalam administrasi publik. Konsep ini menjadi populer mulai saat diperkenalkan sebagai suatu tren dari inisiatif yang terus menerus untuk mendefinisi ulang nilai-nilai administratif dan filosofi seperti halnya metode dan sistem birokrasi pemerintah yang diyakini telah usang dan tidak kompatibel dengan lingkungan politik dan sosio ekonomi yang semakin kompleks dan rumit. Ekonomi dunia mengalami transformasi dinamis yang mensyaratkan perubahan yang mendasar dalam cara-cara kerja organisasi publik dan swasta sehingga

teknik-teknik baru dalam pengelolaan organisasi diperlukan untuk menjembatani transisi tersebut. Pada saat ini baik konsep maupun praktek rekayasa ulang dipertimbangkan ataupun diadopsi dalam agenda pembaharuan organisasi sektor publik diantara negara-negara maju maupun berkembang.

Hammer dan Champy menyatakan bahwa dalam lingkungan bisnis tidak ada yang konstan baik itu pertumbuhan pasar, permintaan konsumen, masa hidup produk, perubahan teknologi, maupun sifat dasar persaingan. Sebagai akibatnya para pelanggan, persaingan, dan perubahan diperoleh dari dinamika baru yang ada dalam dunia bisnis. Para pelanggan saat ini mempunyai pilihan dan berharap bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Persaingan tidak hanya dipengaruhi oleh harga terbaik saja akan tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas, pelayanan, dan kecepatan dalam memberikan respon kepada pelanggan. Perubahan yang cepat juga membuat siklus produk dan jasa menjadi semakin pendek sehingga yang lebih dibutuhkan adalah kemampuan untuk menemukan hal baru dan kemampuan beradaptasi.¹⁸

Dalam lingkungan perusahaan seperti tersebut di atas mempersyaratkan adanya perubahan dari orientasi tugas ke orientasi proses serta memerlukan perubahan mendasar dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Rekayasa ulang adalah menfokuskan pada proses fundamental dalam perusahaan dan bukan dengan bentuk unit-unit organisasi dan departemen. Definisi rekayasa ulang Menurut Hammer & Champy sebagai berikut:

*“Reengineering is the fundamental rethinking and radical redesign of business processes to achieve dramatic improvements in critical, contemporary measures of performance, such as cost, quality, service, and speed.”*¹⁹

Definisi di atas menyatakan bahwa rekayasa ulang merupakan pemikiran ulang secara fundamental dan perancangan ulang secara radikal proses-proses bisnis untuk mendapatkan perbaikan dramatis dalam ukuran-ukuran kinerja yang penting dan kontemporer seperti biaya, kualitas, pelayanan, dan kecepatan.

¹⁸ Michael Hammer and James Champy. 1993. *Reengineering The Corporation: A Manifesto For Bussiness Revolution*. New York: HarperCollins Publishers, hal. 31.

¹⁹ *Ibid.*, hal. 32

Sementara menurut Manganelli dan Klein, rekayasa ulang didefinisikan sebagai berikut:

“Reengineering is the rapid and radical redesign of strategic, value-added business processes – and the systems, policies, and organizational structure that support them – to optimize the works flows and productivity in an organization”.²⁰

Definisi tersebut menjelaskan bahwa rekayasa ulang adalah perancangan ulang yang cepat dan radikal dari proses-proses bisnis yang strategis dan mempunyai nilai tambah – serta sistem, kebijakan, dan struktur organisasi yang mendukungnya – untuk mengoptimalkan alur kerja dan produktifitas dalam suatu organisasi.

Rekayasa ulang bukan suatu re-organisasi, karena perubahan struktur organisasi dan merancang ulang proses organisasi perusahaan adalah dua hal yang berbeda. Struktur organisasi harus dirancang untuk memberi dukungan penuh pada saat melakukan rancang ulang proses perusahaan. Rekayasa ulang juga bukan suatu perampingan (*downsizing*) karena hal tersebut bukan merupakan tujuan utama dari rekayasa ulang. Perampingan lebih fokus pada upaya untuk mengurangi tenaga kerja dalam usaha untuk penghematan jangka pendek. Hal-hal seperti pemangkasan anggaran dan reorganisasi tidak menyentuh isu-isu sistemik yang terjadi dalam proses pemerintahan yang lemah. Rekayasa ulang lebih menfokuskan pada pemikiran ulang mendasar untuk menemukan cara-cara yang paling efisien dalam menyelesaikan suatu pekerjaan termasuk diantaranya mengurangi pekerjaan-pekerjaan yang tidak diperlukan. Atas dasar hal tersebut maka rekayasa ulang tidak sekedar pengurangan jumlah pegawai akan tetapi lebih fokus pada usaha-usaha untuk optimalisasi dan membuang kegiatan-kegiatan yang tidak mempunyai nilai tambah.

Perwujudan rekayasa ulang dari Hammer dan Champy adalah dinyatakan dalam empat kata kunci yaitu fundamental, radikal, dramatis dan proses. Fundamental berkaitan dengan hal-hal mendasar dari apa yang telah dilakukan seperti pertanyaan: Mengapa kita melakukan, apa yang kita lakukan? Dan mengapa kita melakukan apa yang kita lakukan sekarang? Menanyakan

²⁰ Raymond L. Manganelli and Mark M. Klein. 1994. *The reengineering handbook: A-Step-by-step guide to business transformation*. United States of American Management Association (AMACOM), hal. 7-8.

pertanyaan-pertanyaan fundamental ini memaksa orang untuk melihat aturan-aturan yang tidak tertulis dan asumsi-asumsi yang mendasari cara mereka menyelenggarakan suatu bisnis. Seringkali aturan-aturan ini terasa usang, salah dan tidak sesuai. Rekayasa ulang perusahaan pertama-tama menentukan apa yang harus dilakukan perusahaan, baru kemudian bagaimana melakukannya. Rekayasa ulang berkonsentrasi pada apa yang seharusnya dilakukan.²¹

Kata kunci kedua adalah radikal. Merancang ulang secara radikal adalah mulai dari akar permasalahan dan bukan membuat perubahan-perubahan yang superfisial atau berkuat dengan apa yang sudah ada. Dalam rekayasa ulang, perancangan ulang secara radikal adalah mengesampingkan semua struktur dan prosedur yang ada dan menciptakan cara-cara yang sama sekali baru. Kata kunci ketiga adalah dramatis. Rekayasa ulang bukanlah tentang upaya mencapai peningkatan secara marjinal maupun inkremental tetapi tentang pencapaian suatu lompatan besar dalam hal kinerja perusahaan. Kata kunci terakhir adalah proses. Proses merupakan kata kunci yang paling penting dan memberikan kesulitan terbesar pada kebanyakan manajer perusahaan. Sebagian kalangan bisnis tidak berorientasi pada proses akan tetapi mereka memusatkan perhatian pada tugas-tugas, pekerjaan-pekerjaan, orang-orang, struktur, tetapi tidak kepada proses.

Proses merupakan rangkaian kegiatan yang saling berkaitan yang akan melakukan konversi dari masukan menjadi suatu keluaran. Pada hakekatnya proses merupakan gabungan dari tiga macam kegiatan yaitu kegiatan memberi nilai tambah (*value-adding activities*), kegiatan yang memindahkan alur kerja antar unit-unit didalam suatu organisasi (*hand-off activities*) dan kegiatan pengawasan (*control activities*). Dalam rekayasa ulang perusahaan perubahan tidak hanya dilakukan pada proses-proses yang memberi nilai tambah dan strategis saja akan tetapi juga dilakukan pada sistem, kebijakan serta struktur organisasi yang mendukung proses-proses tersebut.

Hammer dan Champy mengemukakan empat unsur *reengineering*, yaitu: orientasi proses (*process oriented*), ambisi (*ambition*), pengubahan peraturan (*rule-breaking*), penggunaan secara kreatif teknologi informasi (*creative use of*

²¹ Hammer and Champy, *op. cit.*, hal. 34

information technology).²² Prinsip ambisi dan perubahan peraturan bukan hal baru dalam inovasi manajemen. Prinsip orientasi pada proses dan penggunaan teknologi informasi merupakan gagasan yang relatif baru dalam pembentukan struktur organisasi. Penguraian bisnis ke dalam proses yang *cross-functional* merupakan aspek penting dalam *reengineering* dan mempunyai dampak besar terhadap struktur organisasi serta pengembangan sistem informasi. Teknologi informasi berperan sebagai katalisator untuk pembentukan dan penyusunan kembali organisasi. Sebelumnya, teknologi informasi pada dasarnya digunakan untuk melaksanakan struktur dan peraturan bisnis yang ada. Dalam *reengineering*, teknologi informasi berperan aktif sebagai agen perubahan secara dramatis untuk memperoleh perbaikan radikal dalam kinerja organisasi, baik dalam kualitas, biaya, layanan maupun kecepatan.

Di bawah ini terdapat tujuh prinsip-prinsip rekayasa ulang yang disarankan oleh Hammer dan Champy untuk merampingkan proses kerja, mencapai penghematan dan meningkatkan kualitas produk dan pengelolaan waktu.

- 1) Mengorganisasikan melalui *outcome* bukan tugas
- 2) Identifikasi semua proses dalam organisasi dan melakukan prioritas untuk merancang ulang mana yang harus didahulukan
- 3) Melakukan integrasi pekerjaan pengolahan informasi kedalam pekerjaan yang nyata untuk menghasilkan suatu informasi
- 4) Memperlakukan sumber daya yang terpisah secara geografi sebagaimana bila sumber daya tersebut tersentralisasi
- 5) Menghubungkan kegiatan-kegiatan yang paralel dalam alur kerja daripada sekedar melakukan integrasi hasilnya.
- 6) Meletakkan titik pengambilan keputusan di mana suatu pekerjaan dilakukan dan memasukkan pengawasan dalam proses tersebut
- 7) Mengambil informasi pada saat itu juga langsung pada sumbernya

Lebih lanjut Hammer dan Champy mengatakan bahwa kunci keberhasilan dalam melakukan rekayasa ulang terletak pada pengetahuan dan kemampuan melaksanakannya, bukan keberuntungan. Bila mengetahui aturan-aturannya dan

²² Ibid, hal. 47

menghindari berbuat kesalahan, maka kemungkinan besar akan berhasil. Langkah pertama menuju keberhasilan rekayasa ulang adalah mengenali kegagalan umum dan belajar mencegahnya. Untuk mencapai keberhasilan dalam rekayasa ulang proses bisnis (*Business Proces Reengineering/BPR*), terdapat beberapa faktor kunci yaitu: *vision, skills, incentives, resources dan action plan*.

- 1) *Vision*. Visi adalah gambar tentang apa yang dikehendaki yang menyangkut: orang, produk, pelayanan, proses, fasilitas, kultur dan pelanggan. Setiap orang dalam organisasi harus mampu mengerti, memahami, menjiwai dan menggambarkan visi tersebut sehingga semua tindakan dan keputusan selalu membawa perusahaan makin dekat pada visi yang telah ditentukan. Kegiatan-kegiatan yang menyangkut visi antara lain : (1) Menentukan strategi yang tepat (2) Menjelaskan alasan mengapa dilakukan BPR (3) Mengembangkan suatu cita-cita masa depan yang dipahami semua orang. (4) Menentukan target yang harus dicapai (5) Menjelaskan hubungan antara usaha BPR dengan usaha yang sudah dilakukan dan (6) Membuat peta perubahan-perubahan sampai pada tahap akhir.
- 2) *Skills*. Ketrampilan baik ketrampilan interpersonal maupun ketrampilan teknik diperlukan agar karyawan mampu melaksanakan tugas-tugas dalam proses baru. Aktivitas yang dilakukan dalam peningkatan ketrampilan antara lain : (1) Mendidik pimpinan puncak mengenai konsep dan implikasi BPR. (2) Menginventarisasi tipe kepemimpinan yang dibutuhkan untuk melakukan proses baru. (3) Berfikir luas masa depan (4) Mengubah desain dan mengembangkan hal-hal dari luar ke dalam perusahaan (5) Memperoleh dukungan sarikat pekerja dan (6) Mengelola perbedaan atau konflik secara baik dan konstruktif.
- 3) *Incentives*. Apabila karyawan dapat memahami dan merasakan perubahan secara drastis membawa perbaikan bagi karyawan, maka mereka dapat melakukan perubahan secara lebih baik. Beberapa hal yang menyangkut insentif anantara lain : (1) Perubahan harus dipimpin, disosialisasi dan dibuat target tertentu oleh pimpinan perusahaan (2) Tim manajemen bertanggung jawab atas keberhasilannya (3) Hilangkan rasa ketakutan (4)

Memberi penghargaan dan pengakuan atas keberhasilan dan prestasi karyawan dan (5) Perubahan sikap dan budaya dengan sistem dan suri tauladan dari pimpinan perusahaan.

- 4) *Resources*. Beberapa hal dan aktivitas dalam pengalokasian sumber daya antara lain (1) Komitmen manajemen puncak untuk melaksanakan perubahan (2) Paling sedikit 25% dari waktu manajemen puncak melaksanakan perubahan (3) Mengadakan pelatihan dan bimbingan dalam melaksanakan perubahan (4) Melakukan *benchmarking* dan (5) Memanfaatkan sumber daya seefektif dan efisien mungkin.
- 5) *Action plan*. *Action plan* adalah perencanaan dari serangkaian aktivitas, penanggung jawab dan jadwal waktu serta target yang terinci.²³

Tujuan rekayasa ulang proses bisnis adalah perbaikan proses untuk meningkatkan kepuasan total baik bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Tujuan rekayasa ulang proses bisnis menurut Andrews dan Stalick adalah sebagai berikut (1). Meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan barang atau jasa yang khusus serta mempertahankan produksi massal (2). Meningkatkan kepuasan atas barang atau jasa sehingga pelanggan akan memilih barang atau jasa perusahaan daripada perusahaan pesaing (3). Membuat lebih mudah dan menyenangkan bagi pelanggan untuk melakukan bisnis dengan perusahaan (4). Memutuskan batasan organisasional, membawa pelanggan kepada saluran informasi melalui komunikasi, jaringan dan teknologi komputer (5). Mempercepat waktu respon kepada pelanggan, mengeleminasi kesalahan dan ketidakpuasan, serta mengurangi pengembangan barang atau jasa dalam waktu siklus pabrik (6). Memproses permintaan pelanggan yang lebih dan peningkatan volume dari setiap pelanggan serta menetapkan harga “*value-driven*” untuk pelanggan tanpa mengurangi profitabilitas (7). Memperbaiki kualitas kerja dan kemampuan individu dalam memberikan kontribusi pada perusahaan dan

²³ Michael Hammer dan James Champy, *Rekayasa Ulang Perusahaan: Sebuah Manifesto Bagi Revolusi Bisnis*. (Alih bahasa: Marcus Prihminto Widodo), Jakarta: Gramedia, 1995, hal. 198.

(8). memperbaiki pembagian dan kegunaan pengetahuan organisasi sehingga organisasi tidak tergantung pada keahlian beberapa orang saja.²⁴

Pekerjaan berat dalam menetapkan kembali misi dan menerapkannya dalam setiap kegiatan sehari-hari akan menghasilkan perubahan mendasar dalam suatu organisasi, khususnya menjadi lebih cepat tanggap dan akuntabel terhadap pelanggan maupun pengguna jasa lainnya. Adapun manfaat dari rekayasa ulang diantaranya adalah:

- 1) Memberdayakan para pegawai
- 2) Mengurangi hal-hal yang tidak berguna, mengurangi pengeluaran manajemen yang tidak diperlukan, dan mengurangi proses-proses yang usang dan tidak bermanfaat
- 3) Menghasilkan pengurangan yang signifikan dalam biaya dan siklus waktu
- 4) Memberikan perbaikan yang revolusioner dalam banyak proses bisnis yang dapat diukur dari kualitas dan jasa yang diberikan kepada pelanggan
- 5) Membantu petinggi organisasi tetap berada pada tempatnya dan yang berkinerja rendah menjadi pesaing yang efektif.

b. Karakteristik Rekayasa Ulang

Hammer dan Champy menemukan bahwa karakteristik atau hal-hal umum yang berulang-ulang muncul dalam proses-proses bisnis yang telah direkayasa ulang diantaranya adalah sebagai berikut²⁵ :

- Beberapa pekerjaan digabungkan menjadi satu
- Sifat yang paling dasar dan paling umum dari proses-proses yang telah direkayasa ulang adalah tiadanya jalur perakitan; yaitu banyak pekerjaan atau tugas yang tadinya berbeda (terpisah) digabungkan atau dipadatkan menjadi satu. Dengan proses-proses yang terpadu maka terjadi perbaikan kontrol karena melibatkan sedikit orang sehingga memudahkan dalam penyerahan tanggung jawab pada mereka serta pemantauan kinerjanya.

²⁴ Dorine C. Andrew and Susan K. Stalick, *Business Reengineering: The Survival Guide*, Englewood Cliffs, New Jersey Prentice Hall, Inc., 1994, hal. 8.

²⁵ Hammer and Champy, *op. cit.*, hal. 46

- Pekerjaan dilakukan pada tempat yang paling berarti
Karakteristik lainnya yang muncul dalam proses-proses bisnis yang telah direkayasa ulang adalah pergeseran pekerjaan melintasi batas-batas organisasi. Sebagai contoh, sebuah pabrik peralatan elektronik merekasaya ulang proses pelayanan lapangannya dengan menggeser sebagian pekerjaan reparasinya kepada pelanggan yang sekarang mengerjakan sendiri perbaikan-perbaikan yang sederhana tanpa harus menunggu kedatangan teknisi dengan suku cadang yang tepat. Disini teknisi-teknisi servis mengambil alih panggilan hanya jika masalahnya terlalu sulit bagi pelanggan. Dari gambaran tersebut maka rekayasa ulang akan membuat hubungan proses-proses dan organisasi-organisasi dapat berbeda dari sebelumnya. Pekerjaan akan digeser melintasi batas-batas organisasi untuk meningkatkan kinerja keseluruhan proses.
- Para pekerja membuat keputusan
Perusahaan-perusahaan yang menjalankan rekayasa ulang tidak hanya memadatkan proses-proses secara horisontal akan tetapi juga secara vertikal. Pemadatan vertikal berarti bahwa hal-hal yang biasanya harus ditanyakan oleh para pekerja secara hirarkis manajerial, sekarang dapat diputuskan sendiri. Adapun manfaat dari pemadatan kerja secara horisontal dan vertikal antara lain adalah waktu tunda yang pendek, biaya tambahan yang lebih rendah, tanggapan pelanggan yang baik, dan wewenang yang lebih besar bagi pekerja.
- Proses-proses mempunyai banyak versi
Proses-proses tradisional dimaksudkan untuk menghasilkan produksi massal untuk pasar massal. Semua *input* ditangani secara identik, sehingga perusahaan dapat menghasilkan *output* yang seragam dan konsisten. Dalam lingkup pasar yang bermacam-macam dan terus berubah, logika itu menjadi kuno. Untuk memenuhi permintaan lingkungan sekarang, maka kita membutuhkan berbagai macam versi untuk proses yang sama, masing-masing versi disesuaikan dengan kebutuhan pasar, situasi, atau *input* yang berbeda-beda. Lebih dari itu, proses-proses baru ini harus mempunyai skala ekonomi yang sama dengan yang dihasilkan oleh produksi massal. Proses-proses tradisional satu ukuran untuk semua (*one size fits all*) biasanya sangat kompleks, karena mereka harus membuat prosedur-prosedur khusus dan

pengecualian-pengecualian untuk mencakup jangkauan situasi yang lebih luas. Sebaliknya, proses versi banyak jelas dan sederhana karena masing-masing versi hanya menangani kasus-kasus yang sesuai saja. Tidak ada kasus-kasus khusus dan pengecualian.

- Pemeriksaan dan kontrol berkurang

Satu lagi pekerjaan tambahan yang tidak berharga yang diminimalkan oleh proses-proses yang telah direkayasa ulang adalah pemeriksaan dan kontrol. Proses-proses konvensional penuh dengan tahap-tahap pemeriksaan dan kontrol yang tidak menambah nilai tetapi dilibatkan untuk memastikan apakah orang-orang tidak menyalahgunakan proses. Proses-proses yang telah direkayasa ulang menunjukkan suatu pendekatan yang seimbang. Sebagai ganti melakukan pemeriksaan kerja yang ketat, proses-proses hasil rekayasa ulang kadang mempunyai kontrol yang menyeluruh atau kontrol-kontrol yang lain. Sistem-sistem kontrol ini biasanya didesain akan mentoleransi penyelewengan yang wajar dan terbatas dengan menunda hal dimana penyelewengan terdeteksi. Namun sistem kontrol hasil rekayasa ulang memberi keuntungan jauh yang lebih banyak dari setiap kemungkinan peningkatan penyelewengan dengan secara dramatis menurunkan biaya-biaya dan beban-beban lain yang disebabkan oleh kontrol itu sendiri.

- Rujukan minimum

Masih ada satu lagi jenis pekerjaan yang tidak menambah nilai yang diminimalkan oleh proses yang telah direkayasa ulang, yaitu rekonsiliasi. Ini dilakukan dengan memotong mundur jumlah titik-titik kontak eksternal yang dimiliki proses sehingga reduksi peluang terjadinya ketidakpastian data yang membutuhkan rekonsiliasi dapat diperoleh.

- Manajer kasus membuat satu titik kontak

Mempekerjakan seseorang yang sebagai “manajer kasus” adalah karakteristik lain yang ditemui dalam proses-proses yang telah direkayasa ulang. Mekanisme ini ternyata bermanfaat ketika tahap-tahap proses yang kompleks maupun yang tersebar dalam cara mengintegrasikannya menjadi tidak mungkin bagi satu orang atau bahkan sebuah tim kecil. Untuk melaksanakan tugas ini, yaitu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan dan

memecahkan masalah-masalah pelanggan, manajer kasus membutuhkan akses ke semua sistem informasi yang digunakan oleh orang-orang yang melakukan proses sebenarnya dan kemampuan untuk menghubungi orang-orang itu dengan pertanyaan-pertanyaan dan permintaan akan asisten lain jika dibutuhkan. Berbeda dengan dengan tugas pelayanan pelanggan yang tradisional yang sering terdiri dari orang-orang dengan informasi yang minim dan kekuasaan yang kecil, maka manajer kasus adalah para petugas pelayanan pelanggan yang diberi kuasa untuk dapat benar-benar menyelesaikan masalah. Disini para manajer kasus memberi cerita yang bermanfaat bagi pelanggan tentang proses pelayanan pelanggan terpadu dengan menangani masalah-masalah mereka sambil melindungi mereka dari kompleksitas nyata proses yang sebenarnya.

c. Peran Teknologi Informasi Dalam Rekayasa Ulang

Teknologi informasi memainkan sebuah peran yang penting namun mudah salah peran dalam rekayasa ulang bisnis. Seni teknologi informasi modern adalah bagian dari setiap upaya rekayasa ulang karena memungkinkan perusahaan-perusahaan dalam merekayasa ulang proses-proses bisnisnya. Akan tetapi sekedar menyerahkan masalah-masalah masalah-masalah bisnis pada komputer saja tidak membuatnya menjadi terekayasa ulang. Dengan kata lain perusahaan yang menyamakan teknologi informasi dengan otomatisasi dan perusahaan yang mencari masalah-masalah terlebih dahulu dan kemudian baru mencari penyelesaian-penyelesaian teknologi bagi dirinya tidak dapat merekayasa ulang. Kemampuan nyata teknologi bukanlah karena ia dapat menyelesaikan proses-proses lama dengan lebih baik akan tetapi memungkinkan organisasi-organisasi membuang aturan-aturan lama dan menciptakan cara kerja-cara kerja baru. Teknologi informasi merupakan teknologi yang mempunyai kemampuan *disruptive* yaitu kemampuannya untuk menerobos aturan-aturan yang membatasi bagaimana kita menjalankan pekerjaan kita, yang membuatnya penting bagi perusahaan-perusahaan yang sedang mencari keunggulan kompetitif.

Hammer dan Champy memberikan beberapa ilustrasi aturan-aturan lain sekitar organisasi kerja yang dapat diterobos dengan berbagai teknologi informasi sebagai berikut²⁶ :

- Aturan lama mengatakan bahwa informasi hanya dapat disampaikan didalam satu tempat dan pada satu saat. Dengan menggunakan teknologi disruptif berupa sistem data untuk dipakai bersama-sama, maka timbul aturan baru dimana informasi dapat muncul secara serentak dalam sebanyak mungkin tempat sesuai keperluan.
- Aturan lama mengatakan bahwa hanya para ahli yang dapat melaksanakan pekerjaan yang kompleks. Dengan teknologi disruptif berupa sistem-sistem pakar (*expert system*), maka seorang generalis dapat melakukan tugas-tugas seorang ahli.
- Aturan lama mengatakan bahwa perusahaan-perusahaan harus memilih antara sentralisasi dan desentralisasi. Dengan teknologi disruptif berupa jaringan telekomunikasi, maka perusahaan-perusahaan dapat sekaligus meraih keuntungan-keuntungan dari sentralisasi dan desentralisasi
- Aturan lama mengatakan bahwa semua keputusan diambil oleh manajer. Dengan teknologi disruptif berupa perangkat pendukung keputusan (akses basis data, perangkat lunak untuk mengembangkan model) maka pengambilan keputusan adalah bagian dari pekerjaan setiap orang.
- Aturan lama mengatakan bahwa pegawai lapangan membutuhkan kantor-kantor dimana mereka dapat menerima, menyimpan, mengambil lagi dan mengirimkan informasi. Dengan teknologi disruptif berupa komunikasi data tanpa kawat (*wireless*) dan komputer portabel maka pegawai lapangan dapat mengirim dan menerima informasi dimana saja mereka berada.
- Aturan lama mengatakan bahwa anda harus mencari tahu dimana sesuatu berada. Dengan teknologi disruptif berupa teknologi identifikasi dan pelacakan otomatis, maka sesuatu akan memberi tahu anda dimana mereka berada.

²⁶ Hammer and Champy, *op. cit.*, hal. 87

Dari beberapa ilustrasi diatas maka terlihat bahwa keuntungan-keuntungan lebih dari teknologi akan mendobrak aturan-aturan bagaiman kita menyelenggarakan bisnis. Untuk itu maka penguasaan atas teknologi baru dan pemahaman tentang bagaimana mengenali dan melibatkannya ke dalam organisasi harus menjadi upaya yang terus menerus. Perusahaan-perusahaan perlu menjadikan aplikasi teknologi sebagai salah satu kemampuan utamanya jika mereka ingin berhasil dalam periode perubahan teknologi yang terus menerus ini. Mereka yang lebih mampu mengenali dan menyadari potensi-potensi teknologi baru akan menikmati keunggulan terus menerus dan semakin meningkat dari para pesaing mereka.

d. Penerapan Konsep Rekayasa Ulang Perusahaan pada Sektor Publik

Konsep rekayasa ulang diperkenalkan pertama kali dalam lingkungan sektor swasta. Meskipun demikian, konsep rekayasa ulang tentu saja dapat diterapkan dalam lingkungan sektor publik. Beberapa berpendapat bahwa kegiatan pemerintahan seringkali merupakan pembuat kebijakan atau mekanisme administrasi yang terlihat tidak mempunyai nilai tambah sehingga tidak dapat dieliminasi. Pertanyaannya adalah bagaimana rekayasa ulang diterapkan dalam sektor publik. Pada dasarnya perbedaan antara pemerintah dan swasta terjadi karena adanya perbedaan kendali yang dipergunakan dan perbedaan pada masing-masing pelanggannya. Seperti halnya sektor swasta, pemerintah masih menggunakan proses-proses yang bertujuan untuk menyediakan produk dan jasa kepada masyarakat.

The National Academy of Public Administration (NAPA) mendefinisikan rekayasa ulang perusahaan untuk pemerintah atau sektor publik sebagai berikut:

“Government business process reengineering is a radical improvement approach that critically examines, rethinks, and redesigns mission product and service processes within a political environment. It achieves dramatic mission performance gains from multiple customer and stakeholder perspectives. It is a key part of a process management approach for optimal performance that continually evaluates, adjusts or removes processes.”
(NAPA, 1995)

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa rekayasa ulang proses bisnis pemerintahan adalah pendekatan perbaikan yang radikal yang secara kritis menentukan, memikirkan ulang, dan merancang ulang proses-proses pelayanan

dan produk misi dalam suatu lingkungan politis. Hal itu akan mencapai perolehan kinerja misi yang dramatis dari perspektif beragam pelanggan dan pengguna jasa. Hal tersebut juga merupakan kunci dari pendekatan manajemen proses untuk kinerja yang optimal yang secara terus menerus melakukan evaluasi, tata ulang, dan menghilangkan proses-proses.

Dalam definisi di atas terlihat bahwa kata kuncinya seperti halnya definisi dari Hammer dan Champy adalah dengan menggunakan pendekatan penyempurnaan yang radikal dimana secara kritis menetapkan, memikirkan ulang, dan melakukan rancang ulang produk dari suatu misi dan proses pelayanan dalam lingkungan politik. Rekayasa ulang konsisten terhadap bentuk baru dari tata kelola pemerintahan yang muncul pada era informasi dimana mendukung basis kendali misi, yaitu kegiatan yang berorientasi pada hasil.

Meskipun dengan fokus yang baru, masih terdapat beberapa elemen dalam sektor publik yang tidak akan berubah dan menjadi tantangan dalam menerapkan konsep rekayasa ulang. Sebagai ilustrasi, unit-unit pada pemerintahan merupakan subyek dari pengelolaan eksekutif politis. Siklus pemilihan umum dan perubahan administrasi yang terjadi setiap periode waktu tertentu berpengaruh terhadap upaya-upaya rekayasa ulang. Selain itu pemerintah tidak dapat merevisi dari tujuan dan kegiatannya sedangkan sektor swasta mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam melakukan perubahan terhadap orientasi bisnisnya. Peraturan, akuntabilitas pembayar pajak, persaingan untuk mendapatkan pendanaan dan sumber daya, perubahan yang terus menerus, seperti halnya kemitraan dengan dunia internasional maupun dengan pemerintah daerah akan tetap menjadi tantangan bagi unit-unit pemerintahan dalam penerapan rekayasa ulang.

Dalam kesempatan lain Linden menyatakan bahwa berdasarkan pengalaman-pengalaman rekayasa ulang yang berhasil maka berikut ini adalah daftar prinsip-prinsip rancangan yang menjadi kunci bagi rekayasa ulang yang dilakukan oleh sektor publik:²⁷

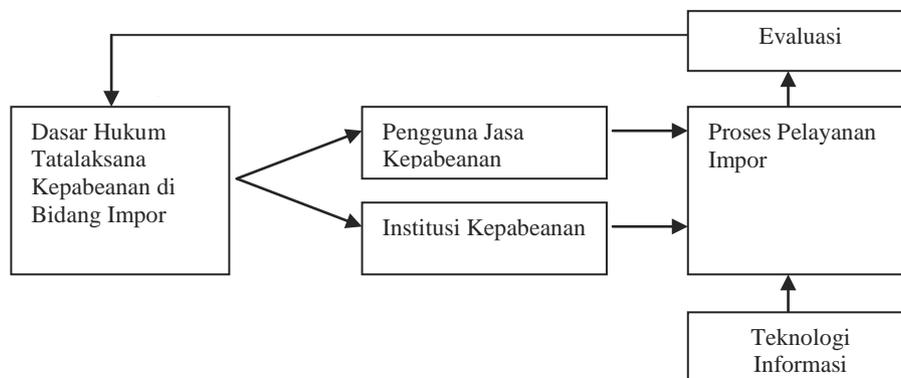
- 1) Mengorganisasikan pada hasil (pelanggan, produk, proses) bukan fungsi
- 2) Melakukan substitusi paralel untuk proses-proses sekuensial
- 3) Membawa informasi yang ada pada level bawah ke level atas

²⁷ R.M. Linden. 1994. *Seamless Government: A Practical Guide To Re-Engineering In The Public Sector*. San Francisco: Joosey-Bass Publishers, hal. 80-81.

- 4) Mengambil informasi sekali saja langsung pada sumbernya
- 5) Menyediakan kontak tunggal untuk para pelanggan dan pemasok bila memungkinkan
- 6) Menjamin aliran yang kontinyu dari aliran utama yaitu kegiatan-kegiatan yang secara langsung memberikan nilai tambah kepada pelanggan, yaitu: (a) Mengenali tahapan-tahapan yang mempunyai nilai tambah dan yang tidak mempunyai nilai tambah, (b) Membatasi atau memisahkan setiap tahapan yang tidak mempunyai nilai tambah sehingga aliran utama dapat mengalir dengan cepat dan tanpa hambatan, dan (c) Menggunakan pendekatan prioritas untuk memilah kegiatan yang rumit dan beresiko dari suatu kegiatan rutin
- 7) Lakukan rekayasa ulang, baru lakukan otomasi dan bukan sebaliknya.

2.2. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mempunyai tujuan utama untuk mengetahui proses dan karakteristik pelayanan impor yang diterapkan pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta termasuk penerapan teknologi informasi yang digunakan untuk menunjang kelancaran pelayanan impor. Tujuan lainnya adalah melakukan evaluasi untuk mengetahui pemahaman dan persepsi pengguna jasa serta hambatan-hambatan yang timbul dalam penerapan tatalaksana impor yang mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : Kep-07/BC/2003 tentang Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor baik berkaitan dengan prosedur masing-masing tahapan impor maupun implementasi penggunaan teknologi informasi dilapangan.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.3. Operasionalisasi Konsep

Setelah berjalan lebih kurang 6 (enam) tahun lamanya semenjak diberlakukan pada tahun 2003, maka tatalaksana kepabeanan di bidang impor seyogyanya dilakukan evaluasi untuk mengetahui bagaimana penerapan di lapangan serta apa saja hambatan-hambatannya. Evaluasi yang akan dilakukan adalah berkaitan dengan :

a. Karakteristik proses pelayanan impor yang diterapkan

Karakteristik dari proses pelayanan impor yang berlaku akan dilihat dengan menggunakan acuan tema yang berulang-ulang muncul dari suatu proses yang telah direkayasa ulang mengingat proses pelayanan impor yang saat ini berjalan merupakan perbaikan dari proses pelayanan impor sebelumnya.

b. Pemahaman pengguna jasa terhadap proses pelayanan impor yang berlaku

Pemahaman pengguna jasa terhadap proses pelayanan impor dapat diketahui dari seberapa jauh mereka dapat menguraikan tahapan-tahapan impor serta bagaimana persepsi mereka atas setiap tahapan pelayanan impor yang dilalui.

c. Penerapan teknologi informasi dalam proses pelayanan impor

Penerapan teknologi informasi yang dipergunakan dalam proses pelayanan impor adalah untuk mengetahui sejauh mana teknologi informasi telah dipergunakan dalam setiap tahapan proses pelayanan impor baik disisi pengguna jasa maupun disisi otoritas pabean. Yaitu berkaitan dengan sistem yang digunakan, perangkat pendukung, dan utilisasinya.

d. Hambatan-hambatan yang timbul dalam proses pelayanan impor

Proses pelayanan impor yang diterapkan tentu saja belum memenuhi keinginan semua pihak, untuk itu maka perlu diketahui hambatan-hambatan yang timbul dalam setiap tahapan pelayanan, baik disisi prosedur, penggunaan teknologi informasi, maupun sumber daya manusianya.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan positivism. Menurut Neuman, pendekatan positivism ini melihat ilmu sosial sebagai suatu metode yang terorganisir untuk mengkombinasikan logika deduktif dengan pengamatan empiris guna secara probabilistik menemukan atau memperoleh konfirmasi mengenai hukum sebab akibat yang bisa dipergunakan untuk memprediksi pola-pola umum suatu gejala sosial tertentu¹. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak terlibat, netral, dan obyektif ketika mengukur berbagai aspek dalam kehidupan sosial, meneliti berbagai bukti dan mengulang suatu penelitian yang lain.

3.2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dilakukan adalah evaluasi dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini digunakan untuk menilai sesuatu dengan cara memabandingkannya dengan suatu standar. Hasil dari penilaian ini mungkin digunakan untuk meningkatkan kualitas sesuatu yang dinilai itu, atau membuat suatu keputusan². Dalam kaitan dengan obyek yang diteliti, yaitu penerapan prosedur kepabeanan di bidang impor, maka penelitian ini akan mengevaluasi proses pelaksanaan pelayanan impor khususnya terhadap impor untuk dipakai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta dan membandingkan dengan standar yang tercantum dalam Kep-07/BC/2003 tentang Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor serta untuk mengetahui kesulitan yang timbul dalam penerapannya.

¹ Neuman W. Lawrence. 2003. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Fifth Edition. Allyn and Bacon Peason Education, Inc, Boston, USA, hal. 71.

² Prasetya Irawan. 2004. *Logika Dan Prosedur Penelitian : Pengantar teori dan panduan praktis penelitian sosial bagi mahasiswa dan peneliti pemula*. STIA LAN Press, hal. 70.

3.3. Metode dan Strategi Penelitian

Untuk memperoleh data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Teknik wawancara digunakan karena mempunyai sejumlah kelebihan, antara lain: dapat digunakan oleh peneliti untuk lebih cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan, lebih meyakinkan peneliti bahwa responden menafsirkan pertanyaan dengan benar, memberikan kemungkinan besar atas keluwesan dalam proses pengajuan pertanyaan, banyak pengendalian yang dapat dilatih dalam konteks pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan, informasi dapat lebih siap diperiksa kesahihannya atas dasar isyarat nonverbal.³ Wawancara dilakukan secara: *open-ended* (peneliti bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa dan opini mereka mengenai peristiwa yang ada), *terfokus* (responden diwawancarai dalam waktu yang pendek), dan *terstruktur* (menggunakan pertanyaan yang terstruktur).⁴ Sementara observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian dengan melihat kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan.

Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara studi kepustakaan atau studi dokumentasi yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku literatur, peraturan perundangan yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 jo. Undang-Undang Nomor 17 Tentang Kepabeanan dan peraturan pelaksanaannya, jurnal-jurnal, majalah, surat kabar, serta *website* yang berkaitan dengan kepabeanan, administrasi publik, rekayasa ulang dan sebagainya. Studi kepustakaan ini digunakan untuk mendapatkan kerangka teori yang sesuai dengan topik penelitian agar terarah dan sistematis.

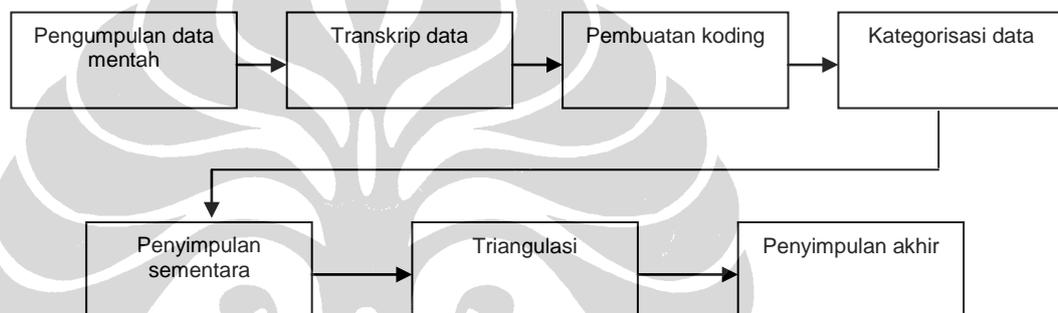
Analisis data pada dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Bogdan & Biklen yang dikutip Wirawan adalah suatu proses untuk mencari dan mengatur secara sistematis terhadap transkrip wawancara, catatan lapangan serta bahan-

³ James A. Black & Dean J. Champion. 1992. *Metode Penelitian Sosial*, penerjemah E. Kuswara, Dira Salam, dan Alvin Ruzhendi. Bandung: PT Etresco, hal. 51.

⁴ Robert K. Yin. 1996. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Penerjemah: M. Djauzi Mudzakir. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal. 65.

bahan lainnya untuk meningkatkan pemahaman terhadap suatu fenomena.⁵ Proses analisis pada penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data yaitu dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilakukan yang dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan ilustrasi mengenai sejauh mana penerapan prosedur impor pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta telah memenuhi standar yang terdapat dalam Kep-07/BC/2003 tentang Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data sebagai terlihat pada gambar berikut:⁶



Gambar : Proses Analisis Data

Sumber : Prasetya Irawan. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia, hal. 76

1. Pengumpulan Data Mentah

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data mentah yaitu data apa adanya sebagai hasil wawancara, studi lapangan, maupun studi literatur.

2. Transkrip Data

Data mentah pada tahap ini baik berupa catatan tulisan tangan, hasil rekaman melalui alat perekam suara maupun lainnya dirubah ke dalam bentuk catatan tertulis.

3. Pembuatan Koding

Pada tahap ini seluruh data yang telah dirubah dalam bentuk transkrip akan dibaca ulang dan bagian-bagian tertentu dari transkrip yang dianggap penting

⁵ Prasetya Irawan. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia, hal. 73.

⁶ *Ibid.*, hal. 76

akan dicatat untuk proses berikutnya serta diambil “kata kunci”-nya. Kata kunci ini yang akan diberi kode.

4. Kategorisasi Data

Pada tahap ini data akan disederhanakan dengan mengikat kata-kata kunci dalam satu besaran yang disebut kategori.

5. Penyimpulan Sementara

Pada tahap ini akan diambil suatu kesimpulan yang bersifat sementara. Kesimpulan ini merupakan kesimpulan yang berdasarkan atas data yang ada serta bukan suatu penafsiran.

6. Triangulasi

Triangulasi adalah proses *check* dan *recheck* antara sumber data yang satu dengan sumber data lainnya. Ada tiga kemungkinan yang terjadi sehubungan proses triangulasi ini. Pertama, satu sumber data cocok dengan sumber data lainnya. Kedua, satu sumber data berbeda dengan sumber data lainnya akan tetapi tidak bertentangan. Dan ketiga, satu sumber data bertolak belakang dengan sumber data lainnya.

7. Penyimpulan Akhir

Tahap 1 sampai dengan 6 ada kemungkinan untuk diulangi bila kesimpulan akhir dianggap belum memadai. Akhirnya suatu kesimpulan akhir akan diambil bila data sudah jenuh atau penambahan data baru hanya berarti *redundant*.

Dengan menggunakan tahapan-tahapan di atas maka akan diharapkan akan diperoleh suatu penjelasan mengenai penerapan prosedur impor serta kesulitan-kesulitan yang ditemui. Kemudian kesimpulan akhir yang diperoleh dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap penerapan prosedur kepabeanan di bidang impor yang diterapkan oleh DJBC dan memberikan masukan untuk DJBC dalam upaya penyempurnaan prosedur kepabeanan di bidang impor sehingga misi DJBC untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada industri, perdagangan, dan masyarakat dapat tercapai.

3.4. Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah pihak-pihak yang mengetahui implementasi prosedur pelayanan kepabeanan impor pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta. Mengingat lingkup penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka teknik pengumpulan sampelnya menggunakan cara purposif (dipilih secara sengaja), dengan memakai berbagai pertimbangan, yaitu berdasarkan konsep teori yang digunakan, serta keingintahuan penelitian tentang karakteristik pribadi dari obyek yang diteliti. Adapun informan yang dilibatkan antara lain Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta Soekarno Hatta, dan Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi serta Kepala Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen. Selain itu juga melibatkan sejumlah pengguna jasa yang beroperasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta yaitu PT Birotika Semesta (DHL), PT Skypak International (TNT), PT MSA Cargo, PT Yusen Air and Sea Service Indonesia, serta PT FIN Logistics, dan terakhir dengan melakukan pengumpulan data dari pangkalan data (*database*) pada *server* aplikasi impor.

3.5. Proses Penelitian

Proses penelitian kualitatif dimulai dari pertanyaan-pertanyaan umum, luas yang dilakukan oleh peneliti. Berbekal pengalaman luas ini, peneliti mulai melakukan penelitian awal dan mengkaji berbagai literatur untuk menentukan fokus penelitiannya. Dari fokus penelitian ini maka peneliti akan mengidentifikasi pertanyaan-pertanyaan yang lebih spesifik dan relevan dengan fokus penelitian. Dari pertanyaan-pertanyaan ini, peneliti mulai menentukan metodologi penelitian (metode, instrumen, sumber data). Setelah itu peneliti akan terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data dan menganalisisnya (meskipun tidak harus pada saat yang sepenuhnya bersamaan dengan pengumpulan data). Dari sini peneliti membuat kesimpulan sementara. Proses ini berulang-ulang tetapi dengan pertanyaan yang semakin tajam dan kesimpulan-kesimpulan yang semakin terarah dan terpola. Sampai suatu saat peneliti dalam pengumpulan datanya merasa yakin

bahwa tidak ada data baru yang merubah temuannya secara esensial maka pada saat itulah peneliti akan mengambil kesimpulan final dari penelitiannya⁷.

3.6. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta. Objeknya yaitu tentang implementasi prosedur pelayanan kepabeanan impor dan hambatan-hambatannya pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta. Penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Mei 2009.

3.7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan ketika banyak perubahan masih masih terus berlangsung pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta yang terkait dengan proses pelayanan impor. Dengan demikian adalah sangat mungkin bahwa telah terjadi berbagai perubahan baru berkaitan dengan hal tersebut pada saat penelitian ini telah selesai. Untuk itu maka dalam penelitian ini tidak mencakup perkembangan yang sedang berlangsung saat ini. Selain itu mengingat importasi pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno didominasi oleh importasi yang menggunakan dokumen PIB maka penelitian ini lebih difokuskan pada importasi tersebut baik yang melalui jalur merah maupun jalur hijau.

⁷ Prasetya Irawan. 2004. *Logika Dan Prosedur Penelitian : Pengantar teori dan panduan praktis penelitian sosial bagi mahasiswa dan peneliti pemula*. STIA LAN Press, hal. 80.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Iklim perdagangan internasional menuntut setiap elemen fasilitator untuk menyesuaikan diri dalam rangka menunjang tingkat perekonomian. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta, selaku unsur pelaksana Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) yang berada di pintu gerbang pelabuhan udara sebagai etalase bangsa Indonesia harus mampu bersifat adaptif dan dinamis menjalankan tugas pokok dan fungsi otoritas kepabeanan pada arus barang impor maupun ekspor melalui peningkatan pelayanan administrasi pabean tanpa mengurangi pengawasan terhadap ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta berpedoman pada Visi, Misi dan Strategi DJBC agar mempunyai kesamaan pandang dan langkah dengan Kantor DJBC lainnya. Visi DJBC adalah sejajar dengan intitusi kepabeanan dan cukai dunia di bidang kinerja dan citra. Untuk mencapai visi tersebut ditetapkan misi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada industri, perdagangan dan masyarakat. Sedangkan strategi dalam memberikan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam misinya adalah dengan meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia, efisiensi dalam organisasi dan pelayanan.

4.1.1. Tugas Kantor Pengawasan dan Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 87/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah, yang dalam hal ini adalah Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Banten.

KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta merupakan salah satu dari 3 (tiga) Kantor Pengawasan dan Pelayanan yang ada di bawah Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Banten yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta menyelenggarakan fungsi :

1. pelaksanaan intelijen, patroli, penindakan, dan penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai;
2. pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api;
3. pelaksanaan pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai;
4. pelaksanaan pemberian perijinan dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai;
5. pelaksanaan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, cukai, dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh Direktorat Jenderal;
6. penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai;
7. pelaksanaan pengolahan data, penyajian informasi dan laporan kepabeanan dan cukai;
8. pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kerja;
9. pelaksanaan administrasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai.

4.1.2. Wilayah Kerja

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 87/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor: Kep-105/BC/2007 tanggal 26 Nopember 2007 tentang Penetapan Daerah Wewenang Kantor Pelayanan Utama dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai dalam rangka Pelayanan dan Pengawasan terhadap Tempat Penimbunan Sementara, Tempat Penimbunan Berikat dan Pengusaha Barang Kena Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta mempunyai daerah wewenang untuk melaksanakan tugas pelayanan meliputi :

1. Pelayanan pemeriksaan barang-barang penumpang di Bandara Soekarno-Hatta;
2. Gudang Garuda meliputi Gudang Ekspor, Gudang Impor, Gudang Domestik, Gudang Transit, Gudang *Over flow*, dan Gudang Pelayanan Segera (*rush handling*);
3. Gudang JAS meliputi Gudang Ekspor, Gudang Impor, Gudang Pelayanan Segera (*Rush Handling*), dan Gudang Domestik;
4. Gudang Tempat Penimbunan Sementara (TPS) PT. Gapura Nusantara yang meliputi Gudang Ekspor, Gudang Impor, Gudang Pelayanan Segera (*Rush Handling*), dan Gudang Domestik;
5. Gudang Perusahaan Jasa Titipan (PJT) yang meliputi Gudang PT. Birotika Semesta (DHL), Gudang PT Repex Perdana Internasional (FedEx), dan Gudang PT. Skypak International (TNT);
6. Gudang Taman Niaga Soewarna meliputi :

<ol style="list-style-type: none"> a) PT. Abx. Tabitha Logistics; b) PT. Cardig Express Nusantara; c) PT. DFDS Transport Utama; d) PT. DHL Global Forwarding Indonesia; e) PT. Expeditors Indonesia; f) PT. Fajar Insani Nusantara; g) PT. Green Air Pacific; h) PT. Geologistics Indonesia Perdana; i) PT. Global Freight Consolidatama; j) PT. Inti Global Logistics; k) PT. Jaringan Dinamika; l) PT. Kintesu World Express Indonesia; m) PT. "K" Line Air Service Indonesia n) PT. Maktrans Nusa Indah; 	<ol style="list-style-type: none"> o) PT. Monang Sianipar Abadi; p) PT. Nippon Express Indonesia; q) PT. Panah Perdana Logisindo; r) PT. Panalpina Nusajaya Transport s) PT. Prima International Cargo; t) PT. Ritra Cargo Indonesia; u) PT. Schenker Petrolog Utama; v) PT. SDV Logistics Indonesia; w) PT. Skypak International; x) PT. Tabitha Express; y) PT. Tas Puninar Express; z) PT. Uniair Indotama Cargo; aa) PT. Unggul Cipta Trans; bb) PT. Yusen Air & Sea Service;
---	---

7. Gudang PT. Unex Inti Indonesia yang meliputi Gudang Ekspor, Gudang Impor, dan Gudang Domestik;
8. Perusahaan Toko Bebas Bea meliputi :
 - a) PT. Artha Mulia Indah;
 - b) PT. Aura Cantik;
 - c) PT. Dewata Agung Wibawa;
 - d) PT. Dewita Indah Prima;
 - e) PT. Dian Suksestama;
 - f) PT. Fortune Star;
 - g) PT. Inti Dufree Promosindho;
 - h) PT. Melati Bhakti;
9. Kawasan Berikat sebanyak dua perusahaan di Wilayah Bandara Soekarno Hatta yaitu PT. Garuda Maintenance Facility (GMF) Aero Asia dan PT. Purantara Mitra Angkasa Dua;
10. Gudang Berikat sebanyak lima perusahaan di Wilayah Bandara Soekarno Hatta, yaitu :
 - a) PT. Angkasa Citra Sarana Catering Service;
 - b) PT. Cosmo Indonesia;
 - c) PT. Jas Aero-Engineering Service;
 - d) PT. Rodamas Wira Sakti;
 - e) PT. Tabitha Sentra Logistik;
11. Tempat Penimbunan Pabean (TPP);
12. Kantor Tukar Pos Udara.

4.1.3. Landasan Hukum Kerja

Sebagai salah satu unit kerja pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang diamanahkan. Dasar utama pelaksanaan tugas kerja mengacu pada Undang-undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan dan Undang-undang Nomor 39 Tahun 2007 tentang Perubahan

Undang-undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai. Sedangkan pada tataran implementasi tugas diatur dengan tatalaksana, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis operasional kerja sesuai hierarki.

Sebagian besar tugas pokok dan fungsi KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta adalah menangani masalah pelayanan sekaligus pengawasan atas impor atau ekspor barang melalui bandar udara. Sesuai Pasal 6 ayat 1 UU No.17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas UU Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan disebutkan bahwa “Terhadap barang yang diimpor atau diekspor berlaku segala ketentuan yang diatur dalam Undang-undang ini “. Dengan demikian pasal ini mengandung arti bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelesaian kewajiban pabean atas barang impor atau ekspor harus senantiasa didasarkan pada ketentuan dalam undang-undang ini yang pelaksanaannya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Disamping itu, sebagai implementasi tugas di bidang cukai sesuai Undang-Undang Nomor 39 tahun 2007 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta juga memberikan pelayanan sekaligus pengawasan berkaitan dengan tatalaksana Barang Kena Cukai (BKC) yaitu Minuman Mengandung Etil Alkohol (MMEA). Kedua undang-undang itu memberikan kewenangan sekaligus tanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

4.1.4. Jenis Pengguna Jasa Kepabeanan dan Cukai.

Adapun jenis-jenis pengguna jasa yang beroperasi dalam wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta adalah :

1. Importir dan Eksportir;
2. Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK);
3. Perusahaan Penerbangan;
4. Pengusaha Barang Kena Cukai;
5. Pengusaha Jasa Pergudangan;
6. Pengusaha Jasa Titipan Barang (PJT);
7. Pengusaha Kawasan Berikat dan Gudang Berikat;

8. Kantor Tukar Pos Udara;
9. Toko Bebas Bea; dan
10. Penumpang pesawat internasional.

4.1.5. Sumber Daya Manusia

KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta dalam melaksanakan tugas dan fungsinya didukung oleh 482 (empat ratus delapan puluh dua) sumber daya manusia yang mempunyai kualifikasi pendidikan dan golongan secara rinci sebagaimana tertera pada tabel 4.1. berikut:

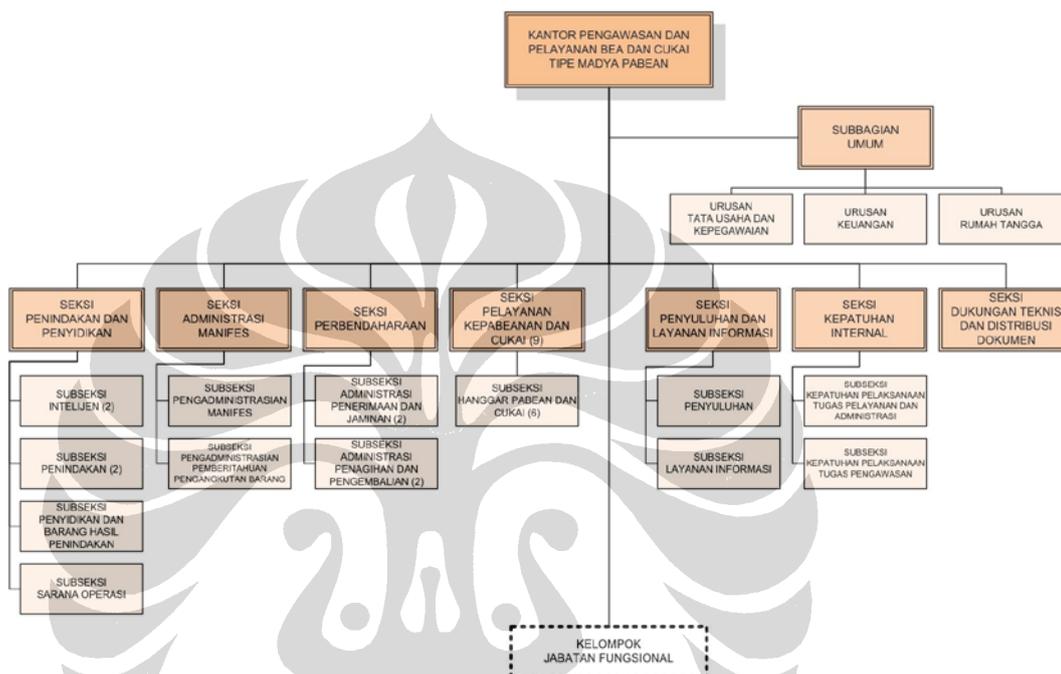
Tabel 4.1. Sumber Daya Manusia sesuai Kualifikasi Pendidikan
Periode Januari s.d. Desember 2008

No	Golongan	Pendidikan Formal								Jumlah
		SD	SLTP	SLTA	D1	D3	D4	S1	S2	
1	I	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	II	9	92	28	81	28	0	19	0	257
3	III	0	135	0	0	6	2	67	13	223
4	IV	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Jumlah		9	227	28	81	34	2	87	14	482

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta periode tahun 2008

Pembagian deskripsi tugas dan jabatan kepada para pegawai disamping dengan mempertimbangkan tingkat pendidikan sebagaimana tersebut diatas, juga dengan pertimbangan pendidikan tambahan beberapa pendidikan dan latihan yang dilaksanakan oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) atau Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai serta kompetensi teknis operasional lainnya. Pada umumnya pegawai dengan pendidikan Sekolah Dasar, SLTP, SLTA dan S1 ditugaskan sebagai tenaga tata usaha, staf seksi operasional, asisten Pejabat Fungsional Pemeriksa Dokumen (PFPD) dan dinas luar, kecuali yang mempunyai jabatan struktural maupun fungsional penugasannya ditunjuk tersendiri dengan Keputusan Menteri Keuangan maupun Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 87/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai maka Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe A Soekarno Hatta menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta. Perubahan nama kantor tersebut menyebabkan terjadinya perubahan struktur organisasi seperti terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta

Sumber : Lampiran Permenkeu Nomor 87/PMK.01/2008 Tanggal 11 Juni 2008

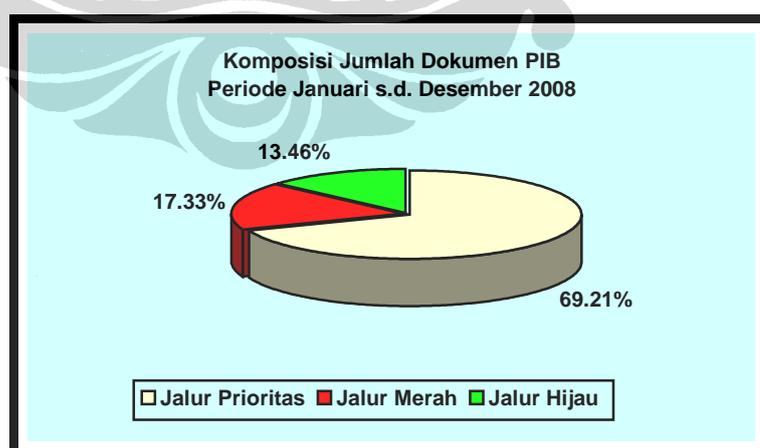
4.1.6. Kinerja Pelayanan Impor

Target penerimaan pabean yang dibebankan kepada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta selama Tahun Anggaran 2008 oleh Kantor Wilayah DJBC Banten adalah sebesar **Rp. 795.926.967.000,00** dan dapat direalisasikan sebesar **Rp. 1.353.797.124.793,00** atau sebesar **170,09%** dari target penerimaan pabean yang meliputi penerimaan bea masuk, denda administrasi, dan bunga. Dengan demikian target penerimaan pabean selama Tahun Anggaran 2008 terpenuhi bahkan surplus sebesar **Rp. 557.870.157.792,39** atau sebesar **70,09%**. Rincian target penerimaan pabean dan realisasi Tahun Anggaran 2008 sebagaimana tabel berikut 4.2. berikut ini.

Tabel 4.2. Target dan Realisasi Penerimaan Pabean
Periode Januari s.d. Desember 2008

Bulan	Target Penerimaan Per Bulan	Realisasi Penerimaan Per Bulan	Persentase Per Bulan	Persentase per Tahun
Januari	66.327.247.250,00	80.625.171.190,00	121,56%	10,13%
Februari	66.327.247.250,00	80.420.768.287,00	121,25%	10,10%
Maret	66.327.247.250,00	91.022.896.485,00	137,23%	11,44%
April	66.327.247.250,00	99.188.672.114,82	149,54%	12,46%
Mei	66.327.247.250,00	85.415.672.133,57	128,78%	10,73%
Juni	66.327.247.250,00	127.155.912.636,00	191,71%	15,98%
Juli	66.327.247.250,00	113.753.590.535,00	171,50%	14,29%
Agustus	66.327.247.250,00	118.173.836.827,00	178,17%	14,85%
September	66.327.247.250,00	181.186.742.678,00	273,17%	22,76%
Oktober	66.327.247.250,00	111.038.965.593,00	167,41%	13,95%
November	66.327.247.250,00	131.980.821.243,00	198,98%	16,58%
Desember	66.327.247.250,00	133.834.075.070,00	193,01%	16,81%
Jumlah	795.926.967.000,00	1.353.797.124.792,39	169,45%	170,09%
Target Penerimaan Pabean Tahun 2008 (APBN-P TA 2008)			795.926.967.000,00	100,00%
Kelebihan Target Pabean Tahun 2008			557.870.157.792,39	70,09%

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta periode tahun 2008



Gambar 4.2. Komposisi Dokumen PIB Periode Januari s.d. Desember 2008

Selama periode Januari sampai dengan Desember 2008 dokumen PIB yang diajukan melalui KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta berjumlah **165.745** dokumen PIB dengan komposisi **114.711** PIB Jalur Hijau, **28.719** PIB Jalur Merah, dan **22.315** PIB Jalur Prioritas (Gambar 4.2.), sedangkan rekapitulasi dokumen impor per bulan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3. Rekapitulasi Dokumen Impor
Periode Januari s.d. Desember 2008

Bulan	PIB		
	Hijau	Merah	Prioritas
Januari	9.202	2.119	1.723
Februari	8.787	2.088	1.770
Maret	9.435	2.242	1.875
April	10.443	2.255	2.301
Mei	9.817	2.161	2.088
Juni	9.859	2.242	2.123
Juli	10.537	2.756	2.167
Agustus	10.377	2.722	2.345
September	9.987	2.967	2.024
Oktober	9.161	2.536	1.711
November	8.802	2.359	1.257
Desember	8.304	2.272	931
Jumlah	114.711	28.719	22.315

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta periode tahun 2008

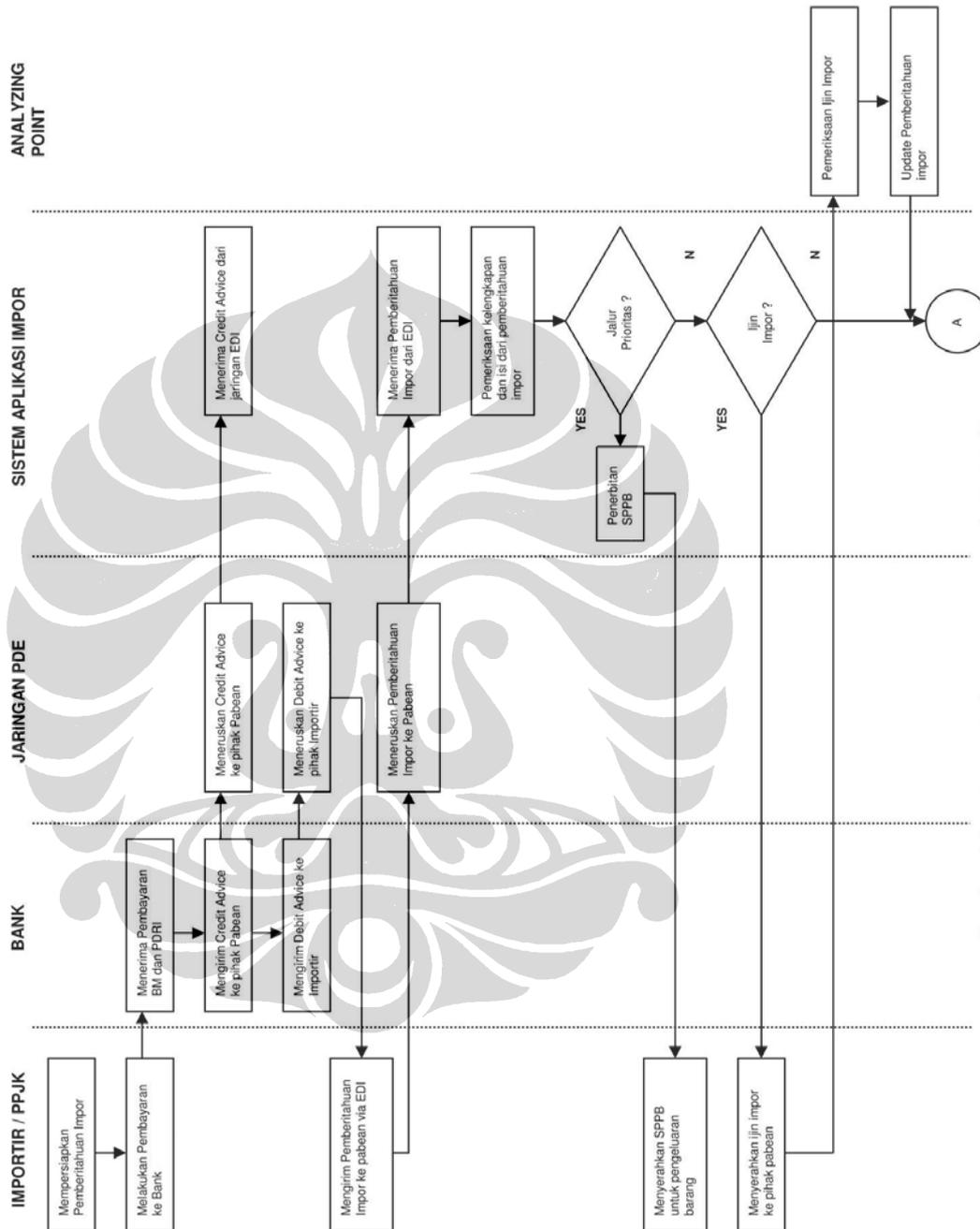
4.1.7. Pelayanan Impor Pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, pengeluaran barang impor dari kawasan pabean dilakukan dengan beberapa tujuan, yaitu :

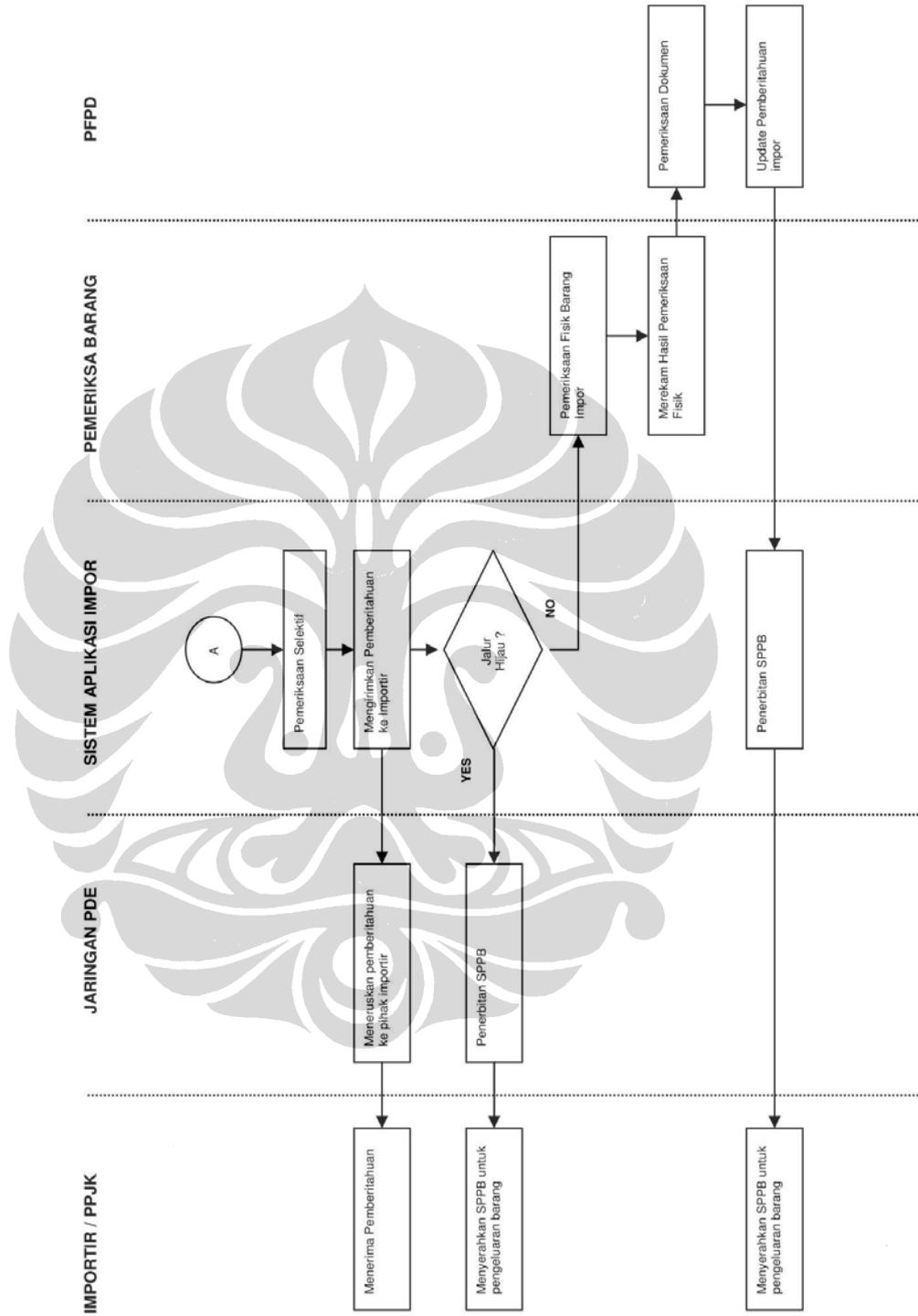
- a. Diimpor untuk dipakai
- b. Diimpor sementara
- c. Ditimbun ditempat penimbunan berikat
- d. Diangkut ketempat penimbunan sementara di kawasan pabean lainnya
- e. Diangkut terus atau diangkut lanjut
- f. Diekspor kembali

Diimpor untuk dipakai mempunyai arti memasukkan barang ke dalam Daerah Pabean dengan tujuan untuk dipakai atau memasukkan barang ke dalam Daerah Pabean untuk dimiliki atau dikuasai oleh Orang yang berdomisili di Indonesia. Diimpor sementara adalah barang yang pada saat impor nyata-nyata dimaksudkan untuk diekspor kembali. Barang impor sementara berada dalam pengawasan pabean sampai dengan saat diekspor kembali. Ditimbun ditempat penimbunan berikat adalah barang impor yang dibawa dari pelabuhan bongkar ke tempat penimbunan berikat. Tempat penimbunan berikat adalah bangunan, tempat, atau kawasan yang memenuhi persyaratan tertentu yang digunakan untuk menimbun, mengolah, memamerkan, dan/atau menyediakan barang untuk dijual dengan mendapatkan penangguhan bea masuk. Pengeluaran barang dari tempat penimbunan berikat harus dengan persetujuan pihak pabean. Diangkut lanjut ketempat penimbunan sementara di kawasan pabean lainnya mengandung arti bahwa barang impor dipindahkan ketempat penimbunan sementara di kawasan pabean lainnya. Diangkut terus adalah barang yang diangkut dengan sarana pengangkut melalui kantor Pabean tanpa dilakukan pembongkaran terlebih dahulu sedangkan diangkut lanjut adalah barang yang diangkut dengan sarana pengangkut melalui kantor Pabean dengan dilakukan pembongkaran terlebih dahulu. Diekspor kembali berarti terhadap barang impor yang masih berada dalam kawasan pabean dapat diekpor kembali bila barang impor tersebut tidak sesuai pesanan, dilarang untuk diimpor karena adanya perubahan peraturan, salah kirim, rusak, atau tidak dapat memenuhi persyaratan impor dari instansi teknis.

KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta adalah salah satu kantor pabean yang menerapkan sistem pertukaran data elektronik dalam pengajuan pemberitahuan pabean yaitu melalui jaringan PDE. Prosedur impor yang diterapkan dapat diilustrasikan seperti pada Gambar 4.3.a dan 4.3.b berikut ini:



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)

Prosedur pelayanan impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta masih mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : Kep-07/BC/2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan Di Bidang Impor yaitu sebagai berikut :

1. Importir atau kuasanya menyiapkan pemberitahuan impor barang dan selanjutnya melakukan pembayaran atas bea masuk dan pajak lainnya dalam rangka impor melalui bank yang telah *online* dengan jaringan PDE. Untuk impor sementara atau impor dengan penangguhan pembayaran bea masuk dan/atau pajak dalam rangka impor maka importir menyerahkan jaminan sebesar bea masuk dan/atau pajak dalam rangka impor yang seharusnya dibayar kepada pejabat pabean dan mendapatkan tanda bukti penyerahan jaminan.
2. Bank selanjutnya akan menerbitkan *debit advice* (tanda terima pembayaran) dan mengirimkan *credit advice* ke pihak pabean melalui jaringan PDE.
3. Importir atau kuasanya mengirimkan pemberitahuan pabean (*customs declaration/CUSDEC*) kepada pihak pabean melalui jaringan PDE.
4. Pihak pabean akan menerima pemberitahuan pabean yang dikirim oleh importir atau kuasanya dan sistem aplikasi impor akan melakukan penelitian yang terbagi atas dua macam yaitu penelitian wajib (*mandatory check*) dan penelitian isi (*content check*) pemberitahuan pabean. Pada penelitian wajib, sistem aplikasi impor akan melakukan verifikasi mengenai nomor registrasi importir dan meneliti apakah barang impor yang diberitahukan terdapat dalam *manifest*. Bila kedua hal tersebut telah dikonfirmasi maka sistem aplikasi impor akan meneliti isi ataupun informasi lainnya yang terdapat dalam pemberitahuan pabean untuk menentukan apakah barang impor yang diberitahukan diimpor oleh importir jalur prioritas serta untuk menentukan apakah barang impor tersebut mempersyaratkan pemenuhan ijin impor maupun dokumen pelengkap lainnya dari instansi teknis.
5. Jika importir termasuk kategori importir jalur prioritas, maka sistem aplikasi impor akan menerbitkan respon (*customs response/CUSRES*) kepada importir melalui jaringan PDE. Respon tersebut adalah merupakan Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang (SPPB) yang harus dicetak sendiri oleh

- importir atau kuasanya untuk melakukan pengeluaran barang dari kawasan pabean. Importir atau kuasanya selanjutnya wajib mengajukan *hardcopy* dari pemberitahuan pabean beserta kelengkapan dokumen pendukungnya dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak pengajuan melalui jaringan PDE.
6. Apabila suatu importasi memerlukan persyaratan perijinan tertentu berupa dokumen pelengkap yang diterbitkan oleh instansi pemerintah lainnya maka sistem aplikasi impor akan memberikan tanda atas pemberitahuan impor tersebut dan mengirimkannya pada *analysing point*. Importir akan menerima pemberitahuan melalui jaringan PDE untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam jangka waktu dua hari.
 7. Pada *analysing point*, petugas Bea dan Cukai akan melakukan penelitian berkaitan dengan ketentuan larangan dan pembatasan atas barang impor dan melakukan *update* pada pemberitahuan impor dalam sistem aplikasi. Tahap berikutnya adalah pemeriksaan selektif terhadap pemberitahuan impor yaitu berupa penjaluran (*chanelling*).
 8. Jika tidak diperlukan perijinan maupun dokumen pelengkap yang dipersyaratkan maka sistem aplikasi akan mengarahkan pemberitahuan impor memasuki tahap pemeriksaan selektif. Importir akan menerima pemberitahuan berupa hasil pemeriksaan selektif yang dilakukan oleh sistem aplikasi.
 9. Bila hasil pemeriksaan selektif menetapkan pemberitahuan impor pada jalur hijau (*green channel*) maka atas barang tersebut dapat dikeluarkan dari kawasan pabean dengan menyerahkan hasil cetak dari SPPB. Selanjutnya hasil cetak pemberitahuan impor atas barang tersebut wajib diserahkan paling lambat tiga hari semenjak dikeluarkannya SPPB.
 10. Bila hasil pemeriksaan selektif menetapkan pemberitahuan impor pada jalur merah (*red channel*) maka atas pemberitahuan impor tersebut dilakukan pemeriksaan fisik dan dokumen. Untuk itu maka importir akan mendapat pemberitahuan melalui jaringan PDE berupa Surat Pemberitahuan Jalur Merah (SPJM) dan wajib menyerahkan hasil cetak pemberitahuan impor untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan dokumen.
 11. Setelah dilakukan pemeriksaan fisik atas barang impor dan pemeriksaan dokumen pemberitahuan maka importir akan menerima pemberitahuan atas

kekurangan pembayaran bea masuk maupun pajak dalam rangka impor lainnya bila hasil pemeriksaan fisik maupun dokumen menunjukkan adanya kekurangan pembayaran. Selanjutnya importir harus melunasi kekurangan pembayaran tersebut melalui Bank dan melampirkan bukti pembayarannya kepada pihak pabean dalam jangka waktu yang ditetapkan yaitu 60 hari dari tanggal dikeluarkannya Surat Pemberitahuan Kekurangan Pembayaran Bea Masuk (SPKPBM).

12. Apabila hasil pemeriksaan dokumen menunjukkan adanya kekurangan dokumen pelengkap maka pihak pabean akan memberitahu importir melalui jaringan PDE dan importir wajib menyerahkan kekurangan tersebut dalam jangka waktu tujuh hari setelah diterimanya pemberitahuan.
13. Jika pemeriksaan fisik dan dokumen telah selesai maka dilakukan *update* pemberitahuan impor. Barang impor akan dikeluarkan dari kawasan pabean melalui penerbitan SPPB jika semua persyaratan yang diperlukan telah dipenuhi oleh pihak importir. Importir menerima pemberitahuan pengeluaran barang impor melalui jaringan PDE.

Karena pemberitahuan impor diajukan melalui jaringan PDE maka importir diberikan waktu tiga hari, yaitu dari saat diterbitkannya pemberitahuan pengeluaran barang impor, untuk menyerahkan hasil cetak pemberitahuan impor beserta dokumen pelengkap ke kantor pabean tempat dikeluarkannya barang impor.

Proses verifikasi atas pemberitahuan impor setelah dikeluarkannya barang impor (*post clearance review*) dapat menemukan adanya kekurangan pembayaran bea masuk dan pajak dalam rangka impor lainnya. Untuk itu maka importir akan diberitahu melalui jaringan PDE atas kekurangan pembayaran tersebut. Importir mempunyai waktu 60 (enampuluh) hari untuk melunasi kekurangan pembayaran tersebut. Apabila telah dilakukan pembayaran, maka importir wajib menyerahkan bukti pembayaran kepada pihak pabean. Importir dapat mengajukan keberatan atas penetapan tarif maupun nilai pabean yang dilakukan oleh pihak pabean sebagai hasil verifikasi pemberitahuan impor. Keberatan atas penetapan tarif dan nilai pabean tersebut diajukan dalam jangka waktu 60 (enampuluh) hari semenjak

diterimanya pemberitahuan kekurangan pembayaran dengan terlebih dahulu mempertaruhkan jaminan sebesar kekurangan pembayaran.

4.1.8. Standar Waktu Pelayanan Impor

Kepastian jangka waktu pelayanan penyelesaian barang impor untuk dipakai sesuai Lampiran X Kep-07/BC/2003 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan PIB sampai dengan penetapan jalur pengeluaran barang impor, dilakukan paling lama 4 (empat) jam kerja sejak PIB diterima sistem aplikasi komputer atau pejabat penerima dokumen;
2. Dalam hal ditetapkan Jalur Merah, pelaksanaan pemeriksaan fisik harus sudah dimulai dalam waktu paling lama 12 (dua belas) jam kerja sejak penetapan jalur;
3. Pejabat yang melaksanakan pemeriksaan fisik barang harus mengirimkan LHP kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen paling lama 40 (empat puluh) jam kerja sejak penetapan jalur;
4. Pejabat Pemeriksa Dokumen harus menerbitkan SPPB paling lama dalam waktu 24 jam kerja sejak LHP diterima, kecuali terjadi kesalahan jenis barang, termasuk dalam ketentuan larangan/pembatasan impor, dan hal-hal lain dengan sepengetahuan Kepala Kantor.
5. Pejabat Pemeriksa Dokumen harus menetapkan klasifikasi barang, pembebanan dan nilai pabean paling lama dalam waktu 29 (dua puluh sembilan) hari sejak tanggal pendaftaran PIB.

Jangka waktu pelayanan tersebut tidak berlaku apabila keterlambatan pelaksanaan terjadi karena alasan-alasan diluar kewenangan Pejabat misalnya, hambatan cuaca, importir belum menyiapkan barang yang akan diperiksa, atau alat-alat untuk membantu kegiatan kerja seperti *fork lift* belum tersedia.

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1. Proses Pelayanan Impor

Berikut akan diuraikan sembilan dimensi kegiatan secara berurutan yang akan dilakukan dalam proses pelayanan kepada importir. Kesembilan dimensi kegiatan tersebut adalah :

1. Kegiatan yang dilakukan oleh importir

Dalam proses pengeluaran barang impor, importir atau kuasanya dapat memilih menyelesaikan importasinya melalui jaringan pertukaran data elektronik (PDE) / *Electronic Data Interchange (EDI)*, melalui disket, maupun secara manual. Namun berdasarkan pengamatan di lapangan, importir atau kuasanya (PPJK) memilih menyelesaikan importasinya melalui jaringan PDE. Adapun prosedur yang dilakukan oleh importir dalam penyelesaian barang impor dengan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) secara elektronik melalui jaringan PDE adalah sebagai berikut :

- a. Importir/PPJK menyiapkan PIB dengan menggunakan program aplikasi PIB yang telah diperoleh melalui kantor pabean tempat pembongkaran barang. Kemudian data PIB tersebut dikirim melalui jaringan PDE yaitu melalui terminal yang terhubung dengan penyedia layanan pertukaran data elektronik (PT EDI Indonesia). Data PIB yang dikirim mencantumkan nomor surat persetujuan/ijin yang diterbitkan oleh instansi teknis dalam importasi memerlukan perijinan/rekomendasi dan mencantumkan nomor serta tanggal bukti penerimaan jaminan apabila importasi dilakukan dengan mempertaruhkan jaminan.
- b. Importir/PPJK kemudian melakukan pembayaran bea masuk (BM), cukai, dan pajak dalam rangka impor (PDRI) melalui Bank Devisa Persepsi yang telah *on line* dengan PDE Kepabeanan. Importir wajib menyerahkan jaminan kepada pejabat yang mengelola fasilitas/jaminan di kantor pabean apabila mendapat fasilitas impor sementara atau fasilitas penangguhan dan menerima bukti penerimaan jaminan.
- c. Menerima *respon* data PIB yang dikirim
Setelah data PIB dikirim melalui jaringan PDE maka sistem PDE Kepabeanan akan memberikan *respon* atas data yang dikirim. *Respon*

dapat menerima atau menolak data PIB yang dikirim. Apabila data PIB ditolak maka Importir dapat mengirim kembali data PIB yang telah diperbaiki. Apabila data PIB diterima maka importir dapat menerima *respon* lanjutan berupa permintaan ijin/rekomendasi dari instansi teknis dalam hal importasi tersebut memerlukan ijin/rekomendasi. Dalam hal ini maka importir wajib menyerahkan ijin/rekomendasi dari instansi teknis ke pejabat *analyzing point* dalam jangka waktu dua hari kerja sejak tanggal permintaan.

d. Dalam hal importasi ditetapkan melalui Jalur Hijau

Importir kemudian akan menerima *respon* berupa penetapan jalur atas data PIB yang dikirim. Dalam hal importasi ditetapkan melalui Jalur Hijau, maka importir dapat mencetak Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) untuk proses pengeluaran barang. Selanjutnya importir wajib menyerahkan *hardcopy* PIB dalam rangkap tiga dengan satu set asli dokumen pelengkap pabean yang meliputi *invoice*, *packing list*, *house airway bill (HAWB)*; bukti pembayaran BM, Cukai, dan PDRI berupa Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak (SSPCP); serta surat ijin/rekomendasi instansi teknis terkait dalam hal importasi memerlukan perijinan/ rekomendasi. Dokumen tersebut diatas diserahkan dalam jangka waktu tiga hari kerja sejak tanggal penerbitan SPPB.

e. Dalam hal importasi ditetapkan melalui Jalur Merah

Importir akan menerima *respon* serta mencetak Surat Pemberitahuan Jalur Merah (SPJM). SPJM mencantumkan dasar penetapan jalur, pejabat pemeriksa dokumen, serta pejabat pemeriksa fisik yang akan melakukan pemeriksaan fisik atas barang impor tersebut. Selanjutnya importir menyerahkan *hardcopy* PIB dalam rangkap tiga dengan satu set asli dokumen pelengkap pabean untuk pelaksanaan pemeriksaan barang; bukti pembayaran BM, Cukai, dan PDRI berupa Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak (SSPCP); serta bukti-bukti kebenaran Nilai Pabean. Kemudian importir akan menerima *respon* SPPB untuk PIB Jalur Merah yang telah selesai diproses dan mencetak SPPB untuk pengeluaran barang.

- f. Menerima *respon* dan mencetak Surat Penetapan Kekurangan Pembayaran BM, Cukai, PDRI (SPKPBM), dan atau sanksi administrasi berupa denda, selanjutnya melunasinya dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari sejak tanggal penerbitan Surat Penetapan, dan menyerahkan SSPCP kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen dalam hal SPPB belum diterbitkan atau Pejabat yang mengelola penagihan /pengembalian dalam hal SPPB telah diterbitkan.
- g. Dalam hal tidak menerima keputusan penetapan kekurangan pembayaran BM, Cukai, PDRI dan atau sanksi administrasi berupa denda, maka importir dapat mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal melalui Kepala Kantor Pabean dengan mempertaruhkan jaminan kepada Pejabat yang mengelola fasilitas/jaminan sebesar kekurangan pembayaran BM, Cukai dan PDRI dan atau denda dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari sejak tanggal penerbitan Surat Penetapan, dan menyerahkan bukti penerimaan keberatan kepada Pejabat Pemeriksa Dokumen dalam hal SPPB belum diterbitkan.
2. Pengolahan Data yang dilakukan oleh Sistem Aplikasi Pelayanan Impor di Kantor Pabean
- Data PIB dan pembayaran yang dikirim oleh importir diteliti dalam sistem aplikasi pelayanan impor di kantor pabean. Apabila data yang dikirim tidak cocok dan tidak sesuai ketentuan maka sistem aplikasi pada kantor pabean akan melakukan penolakan (*reject*) dengan disertai alasannya. Penolakan data PIB yang dikirim terjadi apabila :
- Data PIB tidak diisi dengan lengkap dan benar;
 - Importir belum mempunyai Surat Pemberitahuan Registrasi (SPR) pada saat importasi yang kedua;
 - Importir belum melunasi hutang BM, cukai, dan PDRI dalam waktu paling lama enam puluh hari sejak tanggal penerbitan SPKPBM;
 - Data nomor *Bill of Lading (B/L)*, *Airway Bill (AWB)*, atau nomor pengajuan berulang;

- Kode valuta asing tidak dicantumkan, salah kurs valuta asing, atau pos tarif BM tidak tercantum dalam Buku Tarif Bea Masuk Indonesia (BTBMI);
- Berkas PIB belum diserahkan sampai dengan hari kerja ketiga sejak SPPB diterbitkan;
- Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) tidak mencantumkan Nomor Pokok PPJK (NPP) dengan benar atau NPP telah habis masa berlakunya;
- Importir/PPJK termasuk dalam daftar yang tidak boleh dilayani (*Black List*) yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal, Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala Kantor Pabean.

Sistem aplikasi pelayanan impor pada kantor pabean akan meneliti serta mencocokkan *credit advice* yang dikirimkan oleh Bank Devisa Persepsi dengan data PIB yang dikirim. Jika *credit advice* belum dikirim oleh Bank Devisa Persepsi maka data PIB akan dimasukkan dalam status tunggu paling lama satu hari untuk menunggu *credit advice* dikirimkan oleh Bank. Sistem aplikasi pelayanan impor juga meneruskan data PIB kepada pejabat di *analyzing point* untuk penelitian lebih lanjut dalam hal barang impor termasuk dalam kategori barang larangan dan pembatasan. Untuk importasi yang mempersyaratkan importir untuk mempertaruhkan jaminan maka sistem aplikasi pelayanan impor mengirimkan permintaan jaminan kepada importir untuk diserahkan kepada petugas pengelola fasilitas/jaminan. Apabila data PIB dan pembayaran telah lengkap dan benar maka sistem aplikasi pelayanan impor akan mengirimkan *respon* nomor pendaftaran PIB kepada importir.

Selanjutnya sistem aplikasi pelayanan impor akan melakukan penetapan jalur pengeluaran barang. Dalam hal importasi ditetapkan melalui jalur hijau maka sistem aplikasi akan mengirim *respon* dan mencetak SPPB. Dalam hal importasi ditetapkan melalui jalur merah maka sistem aplikasi akan mengirimkan *respon* SPJM dan mencetak Instruksi Pemeriksaan (IP) serta :

- a. menentukan tingkat pemeriksaan fisik barang sebesar 10%, 30%, atau 100%;
- b. mengirimkan permintaan informasi mengenai Nilai Pabean bersama SPJM terhadap importasi yang tingkat pemeriksaannya 30% atau 100%.

Sistem aplikasi pelayanan impor akan mengirimkan *respon* dan mencetak SPKPBM dalam hal terjadi kekurangan pembayaran BM, Cukai, dan PDRI dan atau sanksi administrasi berupa denda, Nota Pemberitahuan dalam hal barang impor memerlukan ijin/rekomendasi dari instansi teknis, serta SPPB untuk PIB Jalur Merah yang telah selesai diproses.

3. Kegiatan Pejabat Penerima Dokumen

Pejabat penerima dokumen menerima *hard copy* PIB dalam rangkap 3 (tiga), 1 (satu) set asli Dokumen Pelengkap Pabean serta SSPCP dari importir dan mencocokkan kebenaran dokumen-dokumen tersebut serta memberikan tanda terima kepada importir apabila berkas PIB lengkap. Selanjutnya pejabat penerima dokumen mendistribusikan *hard copy* PIB kepada pejabat pemeriksa dokumen.

Dalam hal importasi ditetapkan melalui jalur merah, maka pejabat penerima dokumen menandatangani dan mendistribusikan *photo copy invoice* dan atau *packing list* serta Instruksi Pemeriksaan kepada pejabat pemeriksa barang, menerima LHP dari pejabat pemeriksa barang setelah selesai dilakukan pemeriksaan, dan meneruskannya kepada pejabat pemeriksa dokumen. Pejabat penerima dokumen juga menerima bukti-bukti kebenaran Nilai Pabean dari importir dan mendistribusikan kepada pejabat pemeriksa dokumen

4. Kegiatan Pejabat di *Analyzing Point*

Pejabat di *analyzing point* akan meneliti data PIB tentang persyaratan impor dalam hari kerja yang sama dengan pengajuan PIB, dan apabila termasuk barang larangan atau pembatasan, mengirim *respon* kepada importir, agar menyerahkan *hard copy* ijin larangan atau pembatasan dalam jangka waktu

paling lama 2 (dua) hari kerja serta melakukan kegiatan merekam data ijin/rekomendasi dari instansi teknis.

5. Kegiatan Pejabat Pemeriksa Barang

Dalam hal importasi ditetapkan melalui Jalur Merah maka pejabat pemeriksa barang akan menerima Instruksi Pemeriksaan dari pejabat penerima dokumen beserta *copy Invoice dan packing list*. Apabila pemeriksaan dilakukan dilokasi importir maka pejabat pemeriksa barang akan menerima surat persetujuan pemeriksaan barang di lokasi importir.

Pejabat pemeriksa barang akan melakukan pemeriksaan fisik barang serta menuangkan hasil pemeriksaan ke dalam Lembar Hasil Pemeriksaan (LHP) pada formulir Instruksi Pemeriksaan serta merekam hasil pemeriksaan fisik barang ke dalam komputer. Selanjutnya pejabat pemeriksa barang menyerahkan LHP kepada pejabat penerima dokumen untuk diteruskan kepada pejabat pemeriksa dokumen. Apabila hasil pemeriksaan belum mencukupi untuk keperluan penelitian dokumen maka pejabat pemeriksa barang menerima kembali LHP yang kurang lengkap dari pejabat penerima dokumen untuk dilengkapi.

6. Kegiatan Pejabat Pemeriksa Dokumen

Pejabat pemeriksa dokumen akan menerima berkas PIB dari pejabat penerima dokumen dan meneliti kelengkapan dokumen dan kebenaran pengisian PIB berdasarkan *invoice, packing list* dan Dokumen Pelengkap Pabean lainnya. Dalam hal importasi ditetapkan melalui Jalur Merah maka pejabat pemeriksa dokumen akan menandatangani SPJM dan atau Instruksi Pemeriksaan untuk dilakukan pemeriksaan fisik.

Setelah pemeriksaan fisik dilakukan maka pejabat pemeriksa dokumen akan menerima LHP dari pejabat pemeriksa barang melalui pejabat penerima dokumen. Dalam hal hasil pemeriksaan fisik belum mencukupi maka LHP akan dikembalikan kepada pejabat pemeriksa barang dengan disertai penjelasan mengenai hal-hal yang harus diperbaiki. Pejabat pemeriksa

dokumen dapat mengirimkan contoh barang ke laboratorium Direktorat Jenderal guna identifikasi barang apabila diperlukan.

Setelah LHP diterima maka pejabat pemeriksa dokumen akan meneliti kebenaran klasifikasi, pembebanan, dan nilai pabean serta pelunasan Bea Masuk, Cukai dan PDRI. Apabila hasil pemeriksaan fisik yang dituangkan dalam LHP menunjukkan bahwa jumlah dan jenis barangnya sesuai maka terhadap PIB yang diberitahukan oleh importir berisiko tinggi diterbitkan SPPB setelah selesai proses penetapan Nilai Pabean yang harus dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari sejak tanggal penerimaan LHP. Sedangkan terhadap PIB yang diberitahukan oleh importir berisiko rendah atau berisiko sedang, SPPB diterbitkan tanpa menunggu selesainya proses penetapan Nilai Pabean.

Dalam hal PIB mendapat Jalur Hijau maka pejabat pemeriksa dokumen apabila diperlukan, memberikan catatan pada PIB yang bersangkutan disertai rekomendasi kepada Pejabat yang melaksanakan audit untuk melakukan audit serta dapat menerbitkan permintaan informasi tentang Nilai Pabean apabila meragukan kebenaran Nilai Pabean yang diberitahukan. Selanjutnya pejabat pemeriksa dokumen meneliti bukti-bukti kebenaran Nilai Pabean yang diterima dari importir melalui Pejabat Penerima Dokumen.

Dalam hal terdapat kekurangan pembayaran Bea Masuk, Cukai dan PDRI, maka pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Surat Penetapan Kekurangan Pembayaran Bea Masuk, Cukai, PDRI (SPKPBM) dan atau sanksi administrasi berupa denda. Sedangkan dalam hal terdapat kelebihan pembayaran Bea Masuk, Cukai dan PDRI, maka pejabat pemeriksa dokumen menerbitkan Nota Pembetulan.

Selanjutnya pejabat pemeriksa dokumen akan mengirimkan berkas PIB kepada pejabat yang mendistribusikan dokumen apabila terhadap PIB tersebut tidak diterbitkan SPKPBM dan atau sanksi administrasi berupa denda. Bila terhadap PIB tersebut diterbitkan SPKPBM dan atau sanksi administrasi berupa denda maka pejabat pemeriksa dokumen akan mengirimkan berkas PIB kepada pejabat yang mengelola penagihan/ pengembalian.

Dalam hal terdapat barang impor yang terkena ketentuan larangan dan pembatasan yang tidak diberitahukan atau diberitahukan tidak benar dalam PIB maka pejabat pemeriksa dokumen akan menerbitkan Nota Pemberitahuan dan mengirimkan berkas PIB kepada pejabat yang melakukan pengawasan untuk diproses lebih lanjut serta menerima kembali berkas PIB dari pejabat yang melakukan pengawasan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal penerbitan Nota Pemberitahuan, untuk diproses lebih lanjut apabila persyaratan telah dipenuhi.

7. Kegiatan petugas yang mengawasi pengeluaran barang

Petugas yang mengawasi pengeluaran barang menerima SPPB yang dicetak oleh importir dan selanjutnya mengawasi pengeluaran barang dengan mencocokkan SPPB dan data pada sistem aplikasi pelayanan impor dengan nomor, merek, ukuran, jumlah dan jenis kemasan/peti kemas atau jumlah barang curah yang bersangkutan. Apabila hasil pencocokan kedapatan sesuai maka barang impor dapat dikeluarkan. Bila hasil pencocokan kedapatan tidak sesuai, barang impor tidak dapat dikeluarkan dan SPPB dikirimkan kepada pejabat yang mengelola manifest untuk penyelesaian lebih lanjut. Dalam hal jumlah kemasan/petikemas/barang curah kedapatan kurang (eksep) maka petugas yang mengawasi pengeluaran barang akan memberikan catatan pada dan penanganan selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan tatacara penyelesaian barang impor yang kedapatan eksep.

Petugas yang mengawasi pengeluaran barang akan memberikan catatan tentang pengeluaran barang pada SPPB dan mengembalikan SPPB kepada importir setelah diberi catatan pengeluaran. Petugas kemudian merekam nomor PIB, data pengemas dan nomor polisi alat angkut darat ke dalam sistem aplikasi pelayanan impor dan mengirimkan SPPB kepada Pejabat yang mengelola manifest untuk ditatausahakan lebih lanjut dan digunakan sebagai dasar untuk menutup pos BC 1.1 (*manifest*).

Dalam hal diterbitkan surat perintah penegahan atau surat perintah pemeriksaan mendadak maka petugas yang mengawasi pengeluaran melakukan penegahan pengeluaran barang impor dan memberi catatan tentang penegahan tersebut pada SPPB bersangkutan, serta menyerahkan SPPB tersebut kepada pejabat yang melakukan pengawasan.

8. Kegiatan Pejabat Yang Mengelola *Manifest*

Pejabat yang mengelola manifest menerima SPPB dari petugas yang mengawasi pengeluaran barang, melakukan penutupan pos BC 1.1 yang bersangkutan, serta mengirimkan SPPB kepada pejabat yang mendistribusikan dokumen untuk disematkan pada PIB bersangkutan.

9. Kegiatan Pejabat Yang Mendistribusikan Dokumen

Pejabat yang mendistribusikan dokumen menerima berkas PIB yang telah diterbitkan SPPB-nya dari pejabat pemeriksa dokumen dan menerima SPPB dari pejabat yang mengelola *manifest*. Kemudian dilakukan penelitian kelengkapan berkas PIB serta menyematkan SPPB pada PIB yang bersangkutan. Dalam hal PIB yang mendapat fasilitas impor sementara atau penangguhan atau yang mendapat fasilitas pembebasan Bea Masuk, Cukai, dan PDRI, PIB Jalur Merah yang pengeluarannya dengan mempertaruhkan jaminan maka pejabat yang mendistribusikan dokumen menyerahkan berkas PIB tersebut kepada pejabat yang mengelola fasilitas/jaminan serta menerima kembali berkas PIB fasilitas yang telah selesai dari pejabat yang mengelola fasilitas/jaminan.

Selanjutnya pejabat yang mendistribusikan dokumen akan mengirimkan berkas PIB Jalur Prioritas ke Kantor Wilayah melalui unit yang melakukan audit serta menatausahakan PIB sesuai Surat Edaran Direktur Jenderal tentang Penatausahaan Dokumen, Barang, dan Penerimaan Negara Dalam Rangka Impor.

4.2.2. Karakteristik Pelayanan Impor

Prosedur pelayanan impor yang berlaku pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta pada saat ini masih berpedoman pada Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai nomor Kep-07/BC/2003 tentang Tatalaksana Kepabeanan Di Bidang Impor. Hal-hal baru yang diatur dalam keputusan tersebut adalah berkaitan dengan :

- Registrasi Importir
- Sistem Baru Penetapan Jalur
- Pemberlakuan Jalur Prioritas
- Sistem Pembayaran Pungutan Impor
- Otomasi Sistem Pelayanan Kepabeanan di Bidang Impor

Proses registrasi importir bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat tentang perusahaan/importir, yaitu meliputi kebenaran dan kejelasan perusahaan (*existence*), kebenaran dan keberadaan penanggungjawab (*responsibility*) perusahaan, pembukuan yang *auditable*, dan kejelasan *nature of business*. Registrasi dilakukan semata-mata untuk memberikan gambaran kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tentang identitas importir sehingga dapat melakukan identifikasi potensi risiko dari setiap perusahaan dan menentukan langkah-langkah antisipasinya secara tepat sehingga perlakuan terhadap setiap importir dapat dilakukan secara proporsional. Proses registrasi ini menyebabkan importir tidak perlu lagi melampirkan data-data identitas perusahaan pada saat melakukan kegiatan importasi seperti NPWP, API/APIT, dan lain-lain.

Sistem yang dianut dalam pengajuan PIB oleh importir/PPJK adalah *self assesment* dimana pengguna jasa kepabeanan diberikan kepercayaan besar untuk menghitung dan menyetor sendiri bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor yang terutang. Penerapan sistem ini akan mempercepat proses pelayanan impor karena data-data berkaitan dengan importasi berada pada pihak importir/PPJK selain itu sistem ini juga membuat importir/PPJK untuk dapat memahami prosedur importasi barang.

Proses pelayanan impor yang berlaku saat ini mempunyai banyak versi disesuaikan dengan kebutuhan dalam rangka pelayanan dan atau pengawasan. Impor untuk dipakai atau impor sementara dalam proses pengeluarannya dilakukan dengan menggunakan dokumen PIB biasa, dokumen Pemberitahuan Impor Barang Tertentu (PIBT) digunakan untuk impor barang pindahan, barang impor sementara yang dibawa penumpang, barang impor melalui jasa titipan, barang penumpang yang datang tidak bersama penumpang dan barang impor tertentu lainnya, *Customs Declaration* (CD) digunakan untuk barang penumpang dan awak sarana pengangkut, Pencacahan dan Pembeaan Kiriman Pos (PPKP) digunakan untuk barang impor yang dikirim melalui PT Pos Indonesia, sedangkan Pemberitahuan Lintas Batas (PLT) digunakan untuk barang impor pelintas batas. Perbedaan dokumen yang digunakan karena masing-masing importasi tersebut diatas mempunyai proses yang berbeda sehingga ditangani dengan cara yang berbeda pula termasuk penggunaan dokumennya. Untuk importasi sederhana seperti barang-barang penumpang prosesnya jauh lebih mudah dibandingkan dengan importasi biasa melalui kiriman kargo sehingga dokumen yang diperlukan lebih sederhana. Masing-masing prosedur pelayanan impor hanya akan menangani kondisi importasi yang sesuai saja. Misalnya untuk importasi dengan menggunakan PIB biasa terdapat perbedaan proses pelayanan impor antara PIB yang melalui Jalur Merah dengan PIB yang melalui Jalur Hijau. Perbedaan ini akan lebih mempercepat waktu pelayanan pengeluaran barang secara keseluruhan.

Selain mempunyai variasi proses, pelayanan impor yang berlaku saat ini juga telah mengalami beberapa penyempurnaan yaitu :

a. Meminimisasi rekonsiliasi

Rekonsiliasi yang terdapat dalam proses pelayanan impor adalah rekonsiliasi pembayaran yang dilakukan oleh importir/PPJK melalui Bank Devisa Persepsi dan rekonsiliasi *manifest* untuk penutupan pos *manifest* pada saat pengeluaran barang. Rekonsiliasi pembayaran digunakan untuk mengetahui apakah atas PIB yang diajukan telah dilakukan pembayaran bea masuk, cukai, dan PDRI oleh importir/PPJK dengan melihat ada

tidaknya respon berupa *credit advice* yang dikirim dari pihak Bank melalui jaringan PDE. Sedangkan rekonsiliasi *manifest* adalah untuk mengetahui apakah barang impor yang tercantum dalam *inward manifest* telah dikeluarkan dari kawasan pabean dengan melihat respon SPPB yang telah mendapatkan catatan pengeluaran dari petugas pengawasan pengeluaran. Proses rekonsiliasi tersebut diatas dilakukan melalui sistem aplikasi pelayanan impor sehingga mempercepat proses pelayanan impor.

b. Berkurangnya pemeriksaan dan kontrol

Sistem aplikasi pelayanan impor membuat tahapan pelayanan impor tidak membutuhkan pemeriksaan dan kontrol yang tidak perlu. Setiap tahap pelayanan pada proses pengeluaran barang impor dibatasi oleh sistem aplikasi hanya dapat dilakukan oleh pejabat yang mempunyai otoritas untuk menyelesaikan proses tersebut. Hal ini menjamin bahwa proses pelayanan impor pada setiap tahapan telah dilakukan sesuai prosedur berlaku sehingga pejabat yang mengerjakan tahapan selanjutnya tidak perlu lagi melakukan konfirmasi ulang kepada pejabat yang menyelesaikan tahapan sebelumnya.

c. Pengambilan keputusan disetiap tahap pelayanan

Prosedur impor saat ini menunjukkan bahwa pada setiap tahap pelayanan impor masing-masing pejabat/petugas melakukan pengambilan keputusan berkaitan dengan penyelesaian tahapan pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya. Misalnya pejabat penerima dokumen akan segera menyerahkan *hardcopy* PIB dari importir/PPJK kepada pejabat pemeriksa dokumen setelah yang bersangkutan memutuskan bahwa *hardcopy* dokumen PIB tersebut telah memenuhi ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 87/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJBC maka semenjak bulan Desember 2008 KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta telah memiliki unit tersendiri yang berkaitan dengan penyuluhan dan pemberian layanan informasi kepada pengguna jasa yaitu Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi. Seksi ini mempunyai tugas melakukan bimbingan kepatuhan, konsultasi, dan layanan

informasi di bidang kepabeanan dan cukai. Unit ini dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengguna jasa dan memecahkan permasalahan pengguna jasa tanpa para pengguna jasa harus berhadapan dengan kompleksitas nyata proses yang sebenarnya. Unit ini dapat melakukan hal tersebut karena mempunyai akses ke semua sistem informasi yang digunakan oleh petugas-petugas yang melakukan proses sebenarnya serta mempunyai kemampuan untuk menghubungi petugas-petugas tersebut dengan permasalahan yang diajukan oleh pengguna jasa dan dapat melakukan permintaan akan bantuan lainnya jika dibutuhkan, misalnya mempertemukan pejabat pemeriksa dokumen dengan importir/PPJK untuk memberikan penjelasan perkaitan dengan penetapan tarif dan atau nilai pabean atas suatu importasi.

4.2.3. Peran Teknologi Informasi Dalam Proses Pelayanan Impor

KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta telah melakukan implementasi pemakaian teknologi informasi dalam proses pelayanan kepabeanan. Implementasi teknologi informasi sendiri telah diluncurkan semenjak tahun 1990 oleh DJBC yang dinamakan *Customs Fast Release System (CFRS)* dimana data PIB pada saat itu disampaikan melalui disket sehingga hanya meminimisasi proses perekaman data pada kantor pabean. Penyempurnaan terus dilakukan oleh DJBC yaitu dengan dikeluarkannya kebijakan pertukaran data secara elektronik melalui sistem PDE Kepabeanan untuk pelayanan impor pada tahun 1997.

Penerapan PDE Kepabeanan sendiri pada saat ini telah menghubungkan antara kantor pabean, importir/PPJK, bank devisa persepsi, dan agen penerbangan/pelayaran dalam proses pelayanan impor. Tahap selanjutnya yang sedang dalam uji coba pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta adalah bergabungnya instansi terkait yang menerbitkan ijin/rekomendasi impor (misalnya : Badan POM, Karantina, Departemen Perdagangan, Departemen Perindustrian dan lain-lain) melalui sistem *Indonesian National Single Window (INSW)* yang dapat diakses melalui alamat <http://www.insw.go.id> .

Sistem aplikasi pelayanan impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta merupakan sub-sistem dari jaringan PDE Kepabeanan secara

keseluruhan. Sistem tersebut merupakan sistem yang berbasis pangkalan data (*database*) untuk dipergunakan pada setiap tahap pelayanan impor. Dengan sistem berbasis pangkalan data tersebut maka data PIB yang telah dikirim oleh importir/PPJK dapat diproses oleh masing-masing unit pelayanan tanpa perlu setiap unit mempunyai salinannya. Unit pengawasan dapat melakukan *profiling* terhadap suatu importasi pada saat dokumen PIB sedang melalui tahap-tahap pelayanan impor karena informasi yang sama berkaitan dengan data PIB tersebut dapat ditampilkan secara serentak. Jadi sistem aplikasi pelayanan impor memberikan data yang dapat diakses oleh masing-masing unit pada setiap tahapan pelayanan impor untuk keperluan pengambilan keputusan.

Sistem aplikasi pelayanan impor juga terhubung ke gudang-gudang tempat lokasi pemeriksaan melalui jaringan telekomunikasi yang tersedia sehingga hasil pemeriksaan dapat direkam pada lokasi pemeriksaan dan hasilnya dapat segera diketahui terlebih dahulu sebelum *hardcopy* LHP diterima oleh pejabat pemeriksa dokumen. Selain itu proses pengawasan pengeluaran barang menjadi lebih mudah karena petugas yang melakukan pengawasan pengeluaran dapat memperoleh informasi melalui sistem aplikasi pelayanan impor yang telah terhubung dengan gudang tempat pengeluaran barang impor berkaitan dengan dokumen PIB yang telah mendapatkan SPPB.

Sistem aplikasi pelayanan impor juga mempunyai mekanisme pemberian status pada dokumen PIB yang dikirim importir/PPJK untuk setiap tahapan pelayanan. Dengan pemberian status tersebut maka proses pelacakan dokumen menjadi lebih mudah karena status yang diberikan menunjukkan tahap pelayanan yang sedang berjalan. Misalnya status pemeriksaan fisik menandakan bahwa dokumen PIB Jalur Merah sedang dalam proses pemeriksaan fisik oleh pejabat pemeriksa barang, status PFPD menandakan bahwa dokumen PIB Jalur Merah sedang dalam penelitian tarif dan nilai pabean oleh pejabat pemeriksa dokumen setelah dilakukan pemeriksaan fisik, status SPPB menandakan bahwa atas PIB tersebut telah diterbitkan SPPB, sedangkan status *gate* menandakan bahwa barang impor telah dikeluarkan dari gudang di kawasan pabean.

4.2.4. Pemahaman Pengguna Jasa Terhadap Prosedur Pelayanan Impor

Pemahaman pengguna jasa terhadap prosedur pelayanan impor dapat dilihat dari hal-hal sebagai berikut :

a. Tata Cara Pengisian Dokumen PIB

Dalam dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) seperti terlihat pada Gambar 4.4., terdapat 7 (tujuh) kolom isian yang harus dilengkapi. Kolom tersebut meliputi Jenis PIB, Jenis Impor, Cara Pembayaran, Data Pemberitahuan dan Pemberitahu yang wajib diisi oleh importir secara *self assesment*, kolom Diisi oleh Bea dan Cukai untuk pengisian oleh pejabat bea cukai, serta kolom Untuk Pembayaran/Jaminan untuk pengisian oleh pihak Bank atau pejabat bea cukai.

Dari total 5 (lima) kolom yang diisi secara *self assesment* oleh importir terdapat 43 (empatpuluh tiga) isian. Isian yang membutuhkan waktu lebih banyak dalam pengisiannya adalah isian angka 18 berkaitan dengan pos *manifest*, angka 22 berkaitan dengan kurs valuta asing, angka 32 berkaitan dengan pos tarif dan uraian barang.

Isian angka 18 membutuhkan waktu dalam pengisiannya karena harus menunggu data *manifest* dikirim dari pihak *shipper* dalam hal ini agen penerbangan ke sistem aplikasi *manifest* pada komputer kantor pabean. Data *manifest* tersebut kemudian dipecah menjadi pos-pos sesuai pihak penerima barang. Sehingga isian angka 18 baru dapat terisi dengan benar apabila proses pemecahan pos-pos pada *manifest* yang dikirim oleh agen penerbangan telah selesai dilakukan.

Isian angka 22 berkaitan dengan kurs valuta asing sesuai mata uang yang digunakan dalam transaksi yang dilakukan oleh pihak importir. Kurs yang dipergunakan adalah kurs yang ditetapkan oleh pemerintah melalui keputusan menteri keuangan tentang nilai kurs sebagai dasar pelunasan bea masuk yang diperbaharui setiap 7 (tujuh) hari sekali yang dimulai dari hari senin setiap minggunya. Atas dasar hal tersebut maka dalam pengisian nilai kurs valuta asing harus berdasarkan keputusan menteri keuangan yang berlaku pada saat pembayaran bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor. Kurs valuta asing yang berlaku dapat diperoleh

melalui *website* www.beacukai.go.id, www.depkeu.go.id, maupun menanyakan secara langsung melalui kantor pabean atau bank devisa persepsi pada saat pembayaran.

Lampiran 1
Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai
Nomor : P-22/BC/2009 tentang
Pemberitahuan Pabean Impor

PEMBERITAHUAN IMPOR BARANG (PIB)				BC2.0	
Kantor Pabean :				Halaman 1 dari	
Nomor Pengajuan :					
A. JENIS PIB		1. Biasa; 2. Berkala; 3. Penyelesaian.			
B. JENIS IMPOR		1. Untuk Dipakai; 2. Sementara; 3. Reimpor; 5. Pelayanan Segera; 6. Vooruitslag.			
C. CARA PEMBAYARAN		1. Biasa/Tunai; 2. Berkala; 3. Dengan Jaminan; 9. Lainnya.			
D. DATA PEMBERITAHUAN :					
PEMASOK :			F. DIISI OLEH BEA DAN CUKAI :		
1. Nama, Alamat, Negara			No. & Tgl. Pendaftaran :		
IMPORTIR :			15. Invoice : No. Tgl.		
2. Identitas : NPWP/Paspor/KTP/Lainnya			16. LC : No. Tgl.		
3. Nama, Alamat :			17. BL/AWB : No. Tgl.		
4. Status :			18. BC / I.L. : No. Tgl. Pos. Sub Pos.		
5. API/APIT :			19. Pemenuhan Persyaratan/Fasilitas Impor :		
PPJK :			No. Skep. Tgl.		
6. NPWP :			20. Tempat Penimbunan :		
7. Nama, Alamat :			21. Valuta : 22. NDPBM :		
8. No. & Tgl. NP-PPJK :			23. FOB :		
9. Cara Pengangkutan :			24. Freight : 26. Nilai CIF :		
10. Nama Sarana Pengangkut & No.Voy/Flight dan Bendera :			25. Asuransi LN / DN; Rp.		
11. Perkiraan Tgl. Tiba :			27. Nomor, Ukuran, dan Tipe Peti Kemas :		
12. Pelabuhan Muat :			28. Jumlah, Jenis, dan Merek kemasan		
13. Pelabuhan Transit :			29. Berat Kotor (Kg)		
14. Pelabuhan Bongkar :			30. Berat Bersih (Kg)		
31. No		32. - Pos Tarif / HS - Uraian barang secara lengkap meliputi jenis, jumlah, merek, tipe, ukuran, dan spesifikasi lainnya - Jenis fasilitas		33. Negara Asal	
				34. Tarif & Fasilitas - BM - PPN - PPnBM - Cukai - PPH	
				35. - Jumlah & Jenis satuan Barang - Berat Bersih (kg) - Jumlah & Jenis Kemasan	
				36. Jumlah Nilai C I F	
Jenis Pungutan		Dibayar (Rp)		Ditanggung Pemerintah (Rp)	
37. BM				Ditanggung (Rp)	
38. Cukai				Dibebaskan (Rp)	
39. PPN					
40. PPnBM					
41. PPh					
42. TOTAL					
E. Dengan ini saya menyatakan bertanggung jawab atas kebenaran Hal-hal yang diberitahukan dalam dokumen ini.Tgl.....20..... Importir / PPJK (.....)					
G. UNTUK PEMBAYARAN / JAMINAN					
a. Pembayaran		1. Bank; 2. Pos; 3. Kantor Pabean.			
b. Jaminan		1. Tunai; 2. Bank Garansi; 3. Customs Bond 4. Lainnya			
		Nomor		Tgl.	
Pembayaran					
Jaminan					
Pejabat Penerima		Nama/Stempel Instansi			
(.....)		Nama / Stempel			
Importir/Kantor Pabean/ BPS / BI					

Gambar 4.4. Formulir PIB

Sumber : Lampiran 1 Perdirjen Nomor :P-22/BC/2009 Tanggal 8 Mei 2009

Isian angka 32 berkaitan dengan pos tarif sesuai BTBMI dan uraian barang impor yang bersangkutan. Uraian barang harus cukup jelas sehingga memudahkan dalam mengklasifikasikan pada pos tarif yang sesuai. Uraian barang yang kurang jelas serta minimnya pengetahuan dalam melakukan interpretasi nomor *Harmonized Code* (HS) pada BTBMI menyebabkan adanya kesulitan dalam melakukan pengisian

angka 32 dengan benar. Untuk mengantisipasi hal tersebut importir/PPJK biasanya membuat catatan tersendiri berkaitan dengan importasi yang pernah dilakukan atas barang tersebut serta menempatkan orang yang mempunyai kemampuan dalam menginterpretasi nomor HS BTBMI pada saat pengisian dokumen PIB. Mengingat isian pada angka 32 hanya untuk satu item barang, maka untuk importasi yang mempunyai item barang lebih dari satu bahkan ratusan maupun ribuan (misalnya suku cadang, atau produk-produk garmen) membutuhkan ketelitian dan waktu yang lebih lama lagi. Uraian pos tarif pada BTBMI dapat dilihat pada gambar berikut:

85.17

POS/SUBPOS HEADING/ SUBHEADING	URAIAN BARANG	DESCRIPTION OF GOODS	BEA MASUK IMPORT DUTY		PAJAK TAX		LARANGAN / PEMBATASAN PROHIBITION/ RESTRICTION	KETERANGAN REMARKS
			UMUM GENERAL (%)	CEPT (%)	PPN VAT (%)	PPHBM SALESTAX ON LUXURY GOODS (%)		
85.17	Perangkat telepon, termasuk telepon untuk jaringan seluler atau untuk jaringan tanpa kabel lainnya; aparatus lainnya untuk mengirimkan atau menerima suara, gambar, atau data lainnya termasuk aparatus untuk komunikasi dalam jaringan kabel atau tanpa kabel (seperti local atau wide area network), selain dari aparat transmisi atau penerima dari pos 84.43, 85.25, 85.27 atau 85.28.	Telephone sets, including telephones for cellular networks or for other wireless networks; other apparatus for the transmission or reception of voice, images or other data including apparatus for communication in a wired or wireless networks (such as local or wide area network), other than transmission or reception apparatus of heading 84.43, 85.25, 85.27 or 85.28.						
	--Perangkat telepon, termasuk telepon untuk jaringan seluler atau untuk jaringan tanpa kabel lainnya :	--Telephone sets, including telephones for cellular networks or for other wireless networks :						
8517.11.00.00	--Perangkat telepon dengan gagang set tanpa kabel	--Line telephone sets with cordless-handsets	0	0	10	-	NPIK, Ser.	
8517.12.00.00	--Telepon untuk jaringan seluler atau untuk jaringan tanpa kabel lainnya	--Telephones for cellular networks or for other wireless networks	0	0	10	-	NPIK, Ser.	
8517.16.00.00	--Lain-lain	--Other	0	0	10	-	NPIK, Ser.	
	--Aparatus lainnya untuk transmisi atau menerima suara, gambar atau data lain, termasuk aparatus untuk komunikasi dengan kabel atau jaringan tanpa kabel (seperti local atau wide area network)	--Other apparatus for transmission or reception of voices, images or other data, including apparatus for communication in a wired or wireless network (such as : local or wide area network)						
8517.61	--Base station :	--Base stations :						
8517.61.00.10	--Set top box yang mempunyai fungsi komunikasi	--Set top boxes which have a communications functions	0	0	10	-	NPIK, Ser.	
8517.61.00.20	--Untuk penyiaran radio	--For radio-broadcasting	10	0	10	-	NPIK, Ser.	
8517.61.00.30	--Lain-lain	--Other	0	0	10	-	NPIK, Ser.	

BTBMI 2007 923

Gambar 4.5. Uraian Pos Tarif Pada BTBMI

Sumber : Buku Tarif Bea Masuk Indonesia 2007

Sebagai contoh pada Gambar 4.5. diatas, Telepon Seluler dimasukkan dalam pos tarif 8517.12.00.00 dengan pembebanan bea masuk sebesar 0%, PPN sebesar 10%, PPh Pasal 22 impor sebesar 2.5% (bagi pemegang kartu API/APIT) serta diwajibkan mempunyai rekomendasi/ijin dari instansi teknis terkait berupa Nomor Pokok Importir Khusus (NPIK) dari

Departemen Perdagangan dan Sertifikat Alat Telekomunikasi dari Departemen Komunikasi dan Informatika.

b. Dokumen Pelengkap PIB

Dokumen Pelengkap Pabean adalah semua dokumen yang digunakan sebagai pelengkap pemberitahuan pabean. Berkaitan dengan pengeluaran barang impor maka dokumen pelengkap pabean adalah *invoice*, *packing list*, *bill of lading/Air way bill*, polis asuransi dalam atau luar negeri, bukti pembayaran Bea Masuk, Cukai, dan Pajak Dalam Rangka Impor, bukti penyerahan jaminan, surat kuasa dari importir kepada PPJK dalam hal pemberitahuan adalah PPJK, dan keputusan pembebasan atau keringanan atau rekomendasi atau ijin dari instansi teknis terkait. Untuk importir yang belum melakukan registrasi maka dalam importasi yang pertama harus melampirkan *copy* Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan *copy* Angka Pengenal Importir (API) atau Angka Pengenal Importir Terbatas (APIT).

Dalam praktek dilapangan selain dokumen-dokumen tersebut diatas masih ada dokumen-dokumen pelengkap lainnya untuk disertakan pada saat penyerahan *hardcopy* PIB yaitu *copy* nomor pokok PPJK, *specimen* tanda tangan ahli kepabeanan, *copy* sertifikat ahli kepabeanan dan untuk komoditi tertentu (*chemical*) disertakan *copy* *Material Safety Data Sheet* (MSDS). Bagi importir yang telah melakukan registrasi masih diperlukan *copy* Surat Pemberitahuan Registrasi (SPR), *copy* NPWP dan *copy* API/APIT. Dalam hal terjadi perubahan pengurus perusahaan maka masih harus melampirkan *copy* akte perubahan pengurus perusahaan. Adapun jumlah dokumen yang diajukan adalah rangkap 3 (tiga) untuk PIB, dan rangkap 1 (satu) untuk dokumen pelengkap pabean. Untuk PIB yang melalui Jalur Merah, dokumen pelengkap pabean berupa *copy* *Master Air Way Bill*, *House Air Way Bill*, *Invoice*, *Packing List* disertakan untuk lampiran pada saat dilakukan pemeriksaan fisik barang.

Contoh dari House Airway Bill (HAWB) adalah sebagai berikut:

Shipper's Name and Address		Shipper's Account Number		Not Negotiable		LAXCAN-676542	
GERGY INC. 9133 S. LA CIENEGA BLVD., STE 170 INGLEWOOD, CA 90301		123546		Air Waybill BLUE SEA SHIPPING Issued by 841 SANDHILL AVE CARSON, CA 90746		Copies 1, 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity.	
Consignee's Name and Address		Consignee's Account Number		It is agreed that the goods described herein are accepted in payment of goods and conditions hereof for carriage SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY. Shipper may receive such limitation of liability by declining to have cargo and/or cargo supplements insured, if requested.			
CHINA INTERNATIONAL USA ROOM 801-807, DONG SHAN PLAZA 69, XIAN LIE ZHONG ROAD GUANGZHOU, CHINA		464536		Accounting Information			
Issuing Carrier's Agent Name and City		Agent's IATA Code		Account No.		MAWB 016-2354-5463	
BLUE SEA SHIPPING 841 SANDHILL AVE CARSON, CA 90746							
Airport of Departure (Addr. of First Carrier) and Requested Routing		Airport of Destination		Currency		Declared Value for Carriage	
LOS ANGELES LAX		GUANGZHOU BAIYUN CAN		USD		84300.00 USD	
By Flight Carriers		By Flight Carriers		Amount of Insurance		INSURANCE - If carrier offers insurance, and such insurance is requested in accordance with the conditions thereof, indicate amount to be insured in figures or by market "amount of insurance".	
CAN		CAN		NIL			
Handling Information		PLEASE NOTIFY CONSIGNEE UPON ARRIVAL					
These commodities, technology or software are exported from the United States in accordance with the Export Administration Regulations. Ultimate destination		CHINA		Division contrary to U.S. Law prohibited		SCI	
No. of Pieces/CTNS	Gross Weight	Net Weight	Chargeable Weight	Rate/Charge	Total	Nature and Quantity of Goods (Incl. Dimensions and Volume)	
250	8056.00 K	3654.178 K	3654.00	1.82	6650.28	COMPUTER PARTS 250x12"x14"x13"	
250	8055.61 K	3654.00 K			6650.28		
Other Charges		4932.90					
Shipper certifies that the goods on the face hereof are correct and that insofar as any part of the consignment contains dangerous goods, each part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to the applicable dangerous goods regulations.							
SAMPLE AGENT							
Signature of Shipper or his Agent							
Date of Issue		11/19/03		TAIPEI		SAMPLE AGENT	
Signature of Issuing Carrier or its Agent							
LAXCAN-676542							

Gambar 4.6. House Air Way Bill (HAWB)

Sumber : <http://www.intuitivetransport.com>

c. Pembayaran Bea Masuk, Cukai, dan Pajak Dalam Rangka Impor

Pembayaran Bea Masuk, Cukai, dan Pajak Dalam Rangka Impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta adalah melalui Bank Devisa Persepsi yang telah *online*. Setiap importir/PPJK biasanya telah mempunyai Bank yang menjadi langganannya. Sehingga untuk meminimalkan penolakan PIB karena *credit advice* belum dikirim oleh pihak Bank maka pihak importir/PPJK melakukan konfirmasi ke Bank terlebih dahulu sebelum mengirim data PIB melalui jaringan PDE. Dari pengalaman importir/PPJK proses pembayaran *online* jarang mengalami gangguan. Akan tetapi importir/PPJK harus memperhatikan jadwal pembayaran pajak yang berbeda-beda untuk setiap Bank karena waktu

pelayanan pembayaran pajak tidak sama dengan waktu pelayanan Bank secara umum. Sedangkan gangguan yang terjadi pada sistem pembayaran *online* melalui Bank lebih dikarenakan adanya bencana alam seperti misalnya pada saat banjir yang menyebabkan Bank tempat pembayaran menjadi *offline*. Pembayaran yang dilakukan oleh importir/PPJK hanya meliputi Bea Masuk, Cukai (jika ada), dan Pajak Dalam Rangka Impor, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk biaya pelayanan sebesar Rp. 100.000 per PIB, dan biaya administrasi bank yang besarnya berbeda-beda sesuai tarif bank yang bersangkutan.

d. Penetapan Jalur PIB

Proses berikutnya setelah data PIB diterima dengan lengkap dan benar maka sistem aplikasi pelayanan impor pada kantor pabean akan melakukan penetapan jalur. PIB akan mendapatkan Jalur Merah bila data pada PIB yang dikirim menunjukkan salah satu atau kombinasi dari hal-hal sebagai berikut : importir baru, importir yang beresiko tinggi berdasarkan analisis resiko, barang yang diimpor merupakan barang impor sementara, barang impor yang berasal dari barang yang telah di-ekspor sebelumnya (misalnya : perbaikan di luar negeri, salah kirim dan lain-lain), barang impor yang terkena pemeriksaan acak (*random*), barang impor tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah harus dilakukan pemeriksaan fisik, barang impor yang termasuk dalam komoditi yang beresiko tinggi dan atau berasal dari negara yang beresiko tinggi. Selain itu maka sistem aplikasi pelayanan impor akan menetapkan PIB melalui Jalur Hijau.

Proses penetapan jalur ini telah diketahui oleh pihak importir/PPJK mengingat pada saat setelah dilakukan penetapan jalur atas PIB yang dikirim, importir/PPJK mendapatkan respon penetapan jalur beserta alasannya melalui jaringan PDE. Proses penetapan jalur ini dilakukan secara otomatis oleh sistem aplikasi pelayanan impor berdasarkan data yang telah dimasukkan sebelumnya sehingga importir/PPJK tidak perlu

menunggu terlalu lama untuk mendapatkan keputusan penetapan jalur atas PIB yang telah dikirim.

e. Pemeriksaan Fisik Barang

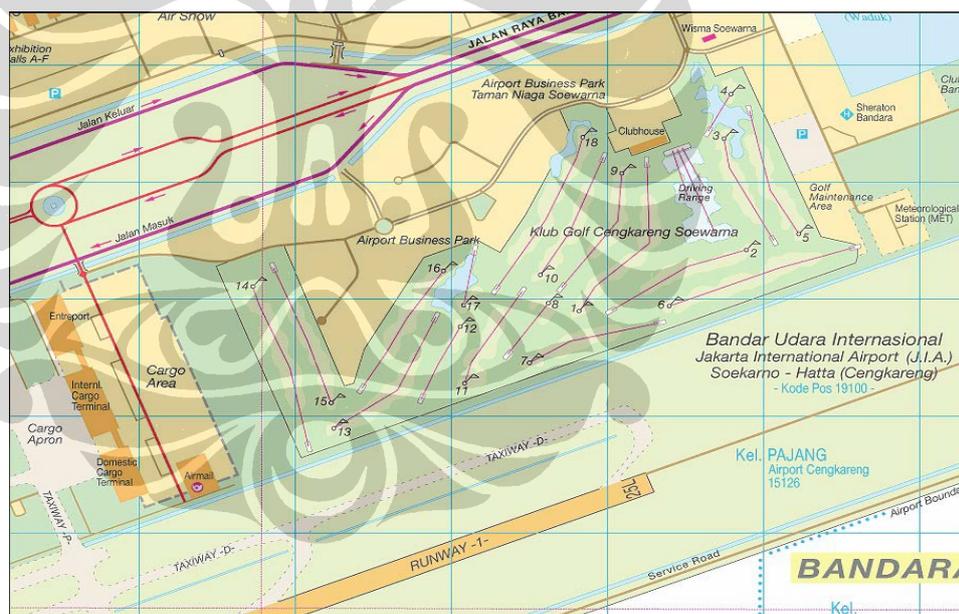
Pada saat PIB ditetapkan melalui Jalur Merah dan importir/PPJK telah mendapatkan respon berupa Surat Pemberitahuan Jalur Merah, maka importir/PPJK menyerahkan *hardcopy* dokumen PIB beserta dokumen pelengkap dan asli SSPCP ke kantor pabean dan mempersiapkan barang impor yang akan dilakukan pemeriksaan fisik karena Instruksi Pemeriksaan (IP) dan Lembar Hasil Pemeriksaan (LHP) akan didistribusikan secara internal dari kantor pabean ke pejabat pemeriksa barang.

Pada prakteknya selain untuk menyerahkan *hardcopy* dokumen PIB beserta dokumen pelengkap dan asli SSPCP, beberapa importir/PPJK karena pertimbangan waktu yang mendesak, mendatangi kantor pabean yang bersangkutan untuk mendapatkan Instruksi Pemeriksaan (IP) serta Lembar Hasil Pemeriksaan (LHP). Importir/PPJK mendapatkan IP dan LHP setelah menyerahkan SPJM pada loket kantor pabean yang bersangkutan. Instruksi Pemeriksaan memuat hal-hal yang berkaitan dengan pemeriksaan fisik seperti nama pejabat pemeriksa dokumen, nama pejabat pemeriksa barang, tingkat pemeriksaan, dan catatan dari pejabat pemeriksa dokumen kepada pejabat pemeriksa barang berkaitan dengan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemeriksaan atas barang tersebut.

Setelah mendapatkan IP dan LHP, maka importir/PPJK akan menghubungi pejabat pemeriksa barang yang ditunjuk untuk menyerahkan IP dan LHP sebagai dasar untuk pemeriksaan barang. Mengingat pejabat pemeriksa barang yang ditunjuk juga melakukan pemeriksaan terhadap dokumen PIB yang lain maka untuk mendapatkan pemeriksa barang yang ditunjuk memerlukan waktu tergantung dari tingkat kesibukan pemeriksa barang. Mekanisme yang dianut sistem aplikasi pelayanan impor dalam

distribusi dokumen PIB yang melalui Jalur Merah kepada pemeriksa barang adalah mekanisme dengan membagi rata dokumen PIB Jalur Merah ke sejumlah pejabat yang ditunjuk sebagai pemeriksa barang pada saat itu.

Pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta, lokasi pemeriksaan dibagi menjadi 2 (dua) yaitu lokasi pertama meliputi gudang JAS, Garuda, Gapura Nusantara, Unex, FedEx, dan DHL, sedangkan lokasi kedua meliputi gudang-gudang yang terletak pada Taman Niaga Soewarna (TNS) seperti terlihat pada gambar 4.7. dibawah ini. Untuk itu kelompok pejabat pemeriksa barang juga dibagi di dua lokasi yaitu bertempat di hanggar gudang JAS sebanyak 6 (enam) orang dan hanggar gudang TNS sebanyak 8 (delapan) orang.



Gambar 4.7. Lokasi Gudang Kargo Bandara Soekarno-Hatta

Sumber : *Jakarta Street Atlas & Index CD ROM 2004/2005* by Gunther W. Holtrof

Dalam melakukan pemeriksaan, pejabat pemeriksa barang selalu menunggu kesiapan barang yang akan diperiksa, yaitu meliputi barang itu sendiri dan importir/PPJK sebagai pemilik barang. Tingkat kesulitan barang yang diperiksa (jumlah, dimensi, lokasi, kemudahan identifikasi),

sikap kooperatif dari importir/PPJK, serta tingkat pengetahuan dari pejabat pemeriksa barang sangat mempengaruhi lama tidaknya waktu pemeriksaan.

Selanjutnya meskipun seorang pejabat pemeriksa barang telah selesai dengan pekerjaannya, maka yang bersangkutan tidak bisa melakukan pemeriksaan terhadap PIB atas nama pejabat pemeriksa barang lainnya karena tanggung jawab pemeriksaan ada pada pejabat pemeriksa barang yang namanya tercantum dalam Instruksi Pemeriksaan.

Hasil pemeriksaan fisik kemudian dituangkan oleh pejabat pemeriksa barang dalam Lembar Hasil Pemeriksaan dengan memberikan kesimpulan atas barang yang diperiksa serta direkam ke dalam sistem aplikasi pelayanan impor. Pada ke dua lokasi pemeriksaan telah tersedia terminal untuk melakukan perekaman yang terhubung secara langsung dengan jaringan internal kantor pabean. *Hardcopy* LHP untuk masing-masing lokasi pemeriksaan kemudian akan diserahkan ke pejabat pemeriksa dokumen melalui petugas kurir. Proses penyerahan *hardcopy* LHP ini tidak secara langsung begitu LHP selesai direkam, akan tetapi mempertimbangkan jumlah LHP yang sudah selesai direkam dan lokasi tempat pemeriksaannya untuk efisiensi pengiriman. Hasil rekaman LHP sendiri sudah dapat dilihat pada layar aplikasi pejabat pemeriksa dokumen meskipun *hardcopy* LHP belum diterima.

Apabila pejabat pemeriksa dokumen dalam instruksinya memerlukan contoh barang secara fisik maka barang contoh yang diinginkan akan turut diajukan bersamaan dengan penyerahan *hardcopy* LHP. Bila barang untuk keperluan contoh fisik mempunyai dimensi yang kecil dan bobot yang relatif ringan maka dapat langsung disertakan dengan *hardcopy* LHP, akan tetapi bila jumlahnya banyak, secara dimensi relatif besar, maupun dengan bobot yang berat maka atas barang contoh tersebut dibawa dengan fasilitas dari importir/PPJK. Atas *hardcopy* LHP yang dalam Instruksi

Pemeriksaannya memerlukan contoh fisik untuk diajukan maka *hardcopy* LHP diserahkan kepada pejabat pemeriksa dokumen apabila contoh fisik barang yang diminta telah tersedia.

f. Penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)

Setelah pemeriksaan fisik selesai dilakukan dan LHP telah direkam kedalam sistem aplikasi pelayanan impor, maka pejabat pemeriksa dokumen dapat melihat terlebih dahulu hasil rekaman LHP pada layar aplikasi. Setelah *hardcopy* LHP diterima, maka pejabat pemeriksa dokumen dapat mulai bekerja karena standar waktu lamanya pemeriksaan dimulai saat *hardcopy* LHP diterima.

Mekanisme yang dianut sistem aplikasi pelayanan impor dalam distribusi dokumen PIB yang baik yang melalui Jalur Merah maupun Jalur Hijau kepada pejabat pemeriksa dokumen adalah mekanisme dengan membagi rata dokumen PIB ke sejumlah pejabat pemeriksa dokumen yang menempati jabatannya pada saat itu.

Disini pejabat pemeriksa dokumen harus dapat membagi waktu dalam menyelesaikan dokumen PIB yang menjadi tanggung jawabnya mengingat tingkat kesulitan masing-masing PIB berbeda baik dalam hal jumlah dokumen PIB yang diterima, jumlah barang maupun jenis barang pada masing-masing PIB. Selain itu pejabat pemeriksa dokumen juga dihadapkan pada pilihan untuk menentukan skala prioritas penyelesaian PIB karena penyelesaian PIB Jalur Merah berbeda dengan PIB Jalur Hijau. PIB Jalur Merah harus diselesaikan dalam jangka waktu maksimum 24 jam kerja (atau maksimum tiga hari dengan rata-rata delapan jam kerja per hari). Sedangkan PIB Jalur Hijau harus diselesaikan dalam jangka waktu 30 hari (bukan hari kerja) sejak tanggal pendaftaran. Jumlah rata-rata dokumen PIB Jalur Merah untuk masing-masing pejabat pemeriksa dokumen per hari berkisar 4 (enam) PIB sedangkan dokumen PIB Jalur Hijau berkisar 17 (tujuhbelas) dokumen per hari. Sebagai catatan bahwa

sistem aplikasi pelayanan impor tidak memberikan peringatan secara otomatis terhadap jangka waktu penyelesaian dokumen, sehingga pejabat pemeriksa barang harus tetap memantau secara manual mengenai dokumen PIB yang harus diselesaikan untuk menghindari terjadinya kesalahan berkaitan jangka waktu penyelesaian dokumen.

Pemeriksaan yang dilakukan oleh pejabat pemeriksa dokumen meliputi penetapan tarif dan nilai pabean serta pemenuhan persyaratan impor dari instansi teknis terkait. Penetapan tarif tergantung dari uraian barang, sehingga apabila uraian barangnya jelas dan data-data pendukungnya lengkap maka proses klasifikasi barang tersebut ke dalam pos tarif BTBMI akan lebih mudah. Sebaliknya apabila uraian barangnya terlalu umum serta tidak didukung data-data yang lengkap maka proses klasifikasi menjadi lebih sulit. Panduan dari pejabat pemeriksa dokumen dalam penetapan tarif adalah berdasarkan uraian barang yang akan diinterpretasikan dengan bantuan BTBMI, Catatan Penjelasan (*WCO explanatory notes to harmonized code*), Penetapan Klasifikasi Sebelum Impor (PKSI) atas barang identik, hasil keberatan atas penetapan tarif yang telah keluar keputusannya, maupun data importasi sejenis yang terdapat dalam *database* sistem aplikasi pelayanan impor.

Penetapan nilai pabean pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan dan Undang-Undang No. 17 Tahun 2006 bahwa penetapan nilai pabean adalah berdasarkan nilai transaksi. Selanjutnya nilai transaksi ditetapkan dengan metode 1 s.d. 6 secara hirarki. Metode penetapan nilai pabean secara hirarki adalah sebagai berikut : nilai transaksi barang yang bersangkutan, nilai transaksi barang identik, nilai transaksi barang serupa, metode deduksi, metode komputasi, dan nilai pabean berdasarkan data yang tersedia dalam daerah pabean. Untuk membantu pengambilan keputusan pejabat pemeriksa dokumen, sistem aplikasi pelayanan impor menyediakan *database* harga yaitu *database* mengenai nilai pabean berbagai jenis barang sebagai tes

kewajaran (*check price*) akan tetapi tidak dapat digunakan untuk menetapkan suatu nilai pabean. Mengingat tidak semua jenis barang tersedia datanya pada *database* harga tersebut, maka pejabat pemeriksa dokumen dibekali sarana untuk mengakses internet melalui jaringan internal.

Sedangkan berkaitan dengan pemenuhan persyaratan impor, maka pejabat pemeriksa dokumen juga harus membuka *database* mengenai barang-barang yang terkena larangan dan pembatasan dengan menggunakan *keywords* nomor pos tarif yang telah ditetapkan terlebih dahulu karena sistem aplikasi pelayanan impor tidak secara otomatis meminta dokumen yang diperlukan untuk pemenuhan persyaratan impor. Sistem aplikasi impor hanya menyediakan fasilitas untuk memberitahukan kepada importir/PPJK berupa respon yang dikirim melalui jaringan PDE mengenai adanya persyaratan yang harus dipenuhi tanpa secara jelas menyebutkan persyaratan apa yang diminta sehingga importir/PPJK harus menghubungi kantor pabean yang mengirim respon tersebut untuk mendapatkan detail persyaratan yang diminta.

Apabila hasil penetapan tarif dan nilai pabean yang diminta menyebabkan terjadinya kekurangan pembayaran bea masuk, cukai (jika ada), dan PDRI maka secara otomatis sistem aplikasi pelayanan impor akan mencetak total kekurangan bayar setelah dilakukan proses *update* tarif dan nilai pabean oleh pejabat pemeriksa dokumen. Kemudian Importir/ PPJK menerima respon terjadinya kekurangan bayar tersebut yang dikirim melalui jaringan PDE. Mengingat respon yang dikirim hanya menyebutkan total kekurangan bayar dan hanya memberikan catatan singkat mengenai terjadinya kekurangan bayar, maka importir/PPJK kembali harus menghubungi kantor pabean yang menerbitkan respon tersebut untuk meminta penjelasan dan detail terjadinya kekurangan bayar yang terjadi. Hal ini diperlukan pihak importir/PPJK untuk memutuskan apakah mereka akan melakukan keberatan atas penetapan tarif dan atau

nilai pabean oleh pejabat pemeriksa dokumen karena keberatan yang diajukan harus secara rinci menyebutkan obyek dari keberatan tersebut.

Bila hasil pemeriksaan atas dokumen PIB yang melalui Jalur Merah menetapkan nilai pabean dan tarif sesuai dengan pemberitahuan yang diajukan oleh importir/PPJK serta hasil pemeriksaan fisik menunjukkan adanya kesesuaian antara jumlah dan jenis barang yang diperiksa dengan pemberitahuan yang diajukan importir/PPJK, maka pejabat pemeriksa dokumen akan menerbitkan SPPB. *Respon* SPPB akan diterima oleh Importir/PPJK melalui jaringan PDE yang selanjutnya akan dicetak sendiri dan diserahkan ke petugas yang melakukan pengawasan pengeluaran.

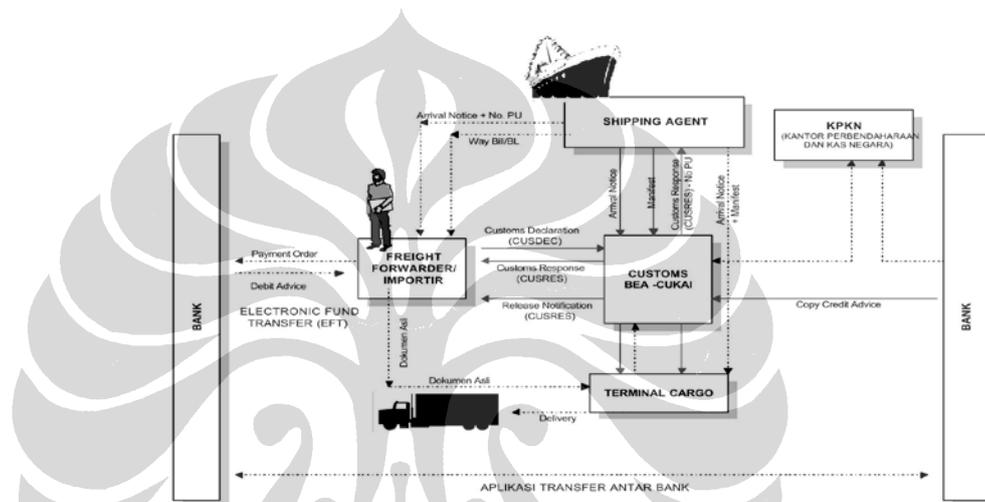
Proses pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pengawasan pengeluaran adalah menerima *hardcopy* SPPB dan mencocokkan dengan data yang ada pada sistem aplikasi pelayanan impor. Bila sesuai maka pemeriksaan selanjutnya adalah berkaitan dengan identitas barang yang akan dikeluarkan yaitu dengan mencocokkan nomor AWB dan jumlah kemasan. Apabila hasil pemeriksaan telah sesuai maka barang impor dapat dikeluarkan.

Pada prakteknya, pengeluaran barang di gudang melibatkan dua petugas yang melakukan pengawasan dari unit yang berbeda. Yang pertama adalah melakukan kegiatan tersebut diatas, sedangkan yang kedua adalah petugas yang bertanggung jawab untuk melakukan penutupan pos *manifest*. Bila terjadi situasi dimana pada saat data *manifest* yang telah dikirim oleh *shipper* untuk pengisian angka 18 pada PIB terjadi perbedaan dengan data barang pada saat pengeluaran, maka barang tidak dapat dikeluarkan sebelum dilakukan koreksi atas pos *manifest* tersebut. Sehingga untuk meminimisasi hal tersebut maka data pos *manifest* yang dikirim harus benar-benar sesuai dengan data barang yang sebenarnya.

4.2.5. Sistem Pertukaran Data Elektronik Dalam Pelayanan Impor

Sistem pertukaran data elektronik yang diterapkan dalam proses pelayanan impor adalah berkaitan dengan pengajuan dokumen PIB, pembayaran bea masuk dan pajak lainnya dalam rangka impor, penetapan jalur PIB, dan pengeluaran barang. Penerapan sistem pertukaran data elektronik dilapangan adalah sebagai berikut :

a. Pengajuan Dokumen PIB melalui jaringan PDE



Gambar 4.8. Alur Global Dokumen PDE Kepabeanan

Sumber : <http://www.beacukai.go.id>

KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta adalah salah satu kantor yang mempersyaratkan (*mandatory*) pengajuan PIB melalui jaringan PDE. Untuk itu maka importir/PPJK yang melakukan importasi melalui kantor pabean tersebut harus tergabung sebagai komunitas PDE Kepabeanan. Importir/PPJK yang telah tergabung dengan komunitas PDE Kepabeanan telah dilengkapi oleh modul aplikasi PIB (*software*) dan mempunyai terminal khusus yang terhubung dengan jaringan PDE melalui sarana yang disediakan oleh PT EDI Indonesia sebagai *EDI Provider*. Modul aplikasi PIB digunakan oleh importir/PPJK untuk mengisi data-data PIB sedangkan kegunaan terminal tersebut diatas adalah untuk mengirim data PIB yang telah diisi lengkap dan benar. Modul aplikasi PIB dapat

diperoleh dengan tanpa biaya melalui kantor pabean tempat pembongkaran barang. Sedangkan untuk bergabung dengan komunitas PDE Kepabeanan maka importir/PPJK harus menghubungi *EDI Provider* untuk dilakukan *setup* perangkat lunak dan perangkat keras yang akan dipergunakan sebagai terminal.

Gambar 4.9. Tampilan Data Pendukung Modul Aplikasi PIB

Sumber : <http://www.beacukai.go.id>

Gambar 4.10. Tampilan Modul Aplikasi PIB

Sumber : <http://www.beacukai.go.id>

Importir/PPJK dapat langsung mengisi kolom-kolom pemberitahuan pada modul aplikasi PIB. Bea Masuk, Cukai, dan PDRI dapat langsung

dihitung secara otomatis dengan modul PIB setelah importir/PPJK mengisi kolom nilai pabean, nilai kurs valuta asing dan nomor pos tarif sesuai BTBMI. Apabila PIB telah diisi secara lengkap dan benar maka modul PIB dapat menyimpan, melakukan pengiriman data PIB melalui jaringan PDE maupun mencetak sesuai dengan format standar yang berlaku untuk keperluan penyerahan *hardcopy* PIB. Modul PIB membantu untuk mempermudah dan mempercepat importir/PPJK dalam proses pembuatan, pencetakan, pengiriman, dan pengelolaan dokumen PIB.

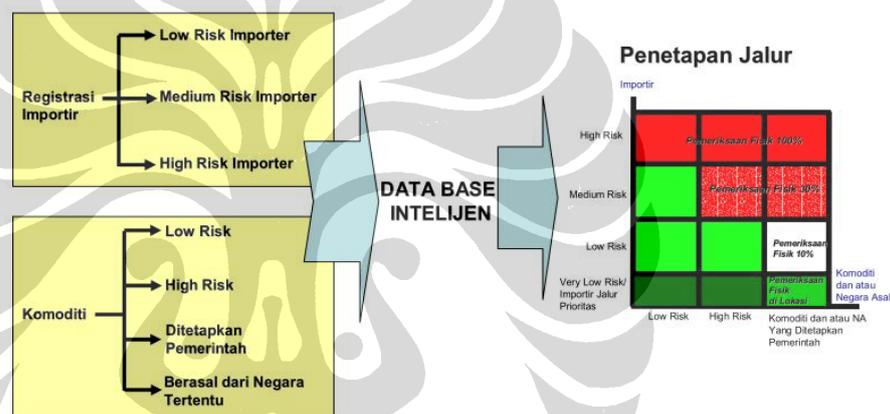
b. Pembayaran Bea Masuk, Cukai, dan Pajak Dalam Rangka Impor secara *online*

Pemberitahuan PIB melalui media elektronik yang diterapkan pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta mempersyaratkan pembayaran bea masuk, cukai, dan PDRI melalui Bank Devisa Persepsi yang telah terhubung dengan jaringan PDE Kepabeanan. Bank Devisa Persepsi adalah bank umum yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan untuk menerima setoran penerimaan negara dalam rangka ekspor dan impor. Beberapa Bank Devisa Persepsi telah menandatangani perjanjian kerja sama dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam rangka *Online Payment System* pada tanggal 12 Maret 2003.

Importir/PPJK melakukan pembayaran bea masuk, cukai, dan PDRI sesuai hasil perhitungan modul aplikasi PIB menggunakan lembar Surat Setoran Pabean Cukai dan Pajak (SSPCP) dengan mencantumkan nomor pengajuan PIB (nomor unik pada setiap PIB yang dibuat oleh modul aplikasi PIB). Bank kemudian menerima pembayaran dan mengirim data pembayaran melalui modul Bank/modul *credit advice* yaitu program aplikasi yang digunakan oleh Bank untuk membentuk dan mengirimkan secara elektronik bukti pembayaran atau *credit advice* melalui jaringan PDE.

c. Pemberitahuan Penetapan Jalur PIB

Penetapan Jalur PIB dilakukan setelah data PIB yang dikirim melalui jaringan PDE telah diterima dengan lengkap dan benar. Penetapan jalur PIB dilakukan oleh sistem aplikasi pelayanan impor dengan menggunakan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Penetapan jalur yang dilakukan merupakan bentuk penerapan teknik-teknik manajemen risiko dalam sistem dan prosedur pelayanan impor yaitu berdasarkan analisis terhadap risiko yang melekat padanya. Berbagai indikator risiko yang melekat pada satu importasi akan dianalisis berdasarkan profil dan informasi yang dimiliki oleh DJBC sehingga diperoleh tingkat risiko tertentu yang menentukan jalur pemeriksaan yang harus dilaluinya. Proses penetapan jalur dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.11. Proses Penetapan Jalur

Sumber : <http://www.beacukai.go.id>

Hasil penetapan Jalur PIB kemudian akan diberitahukan kepada importir/PPJK berupa respon yang dikirim melalui jaringan PDE. Waktu yang diperlukan untuk penetapan jalur PIB dari diterimanya data PIB dengan lengkap dan benar adalah kurang dari 4 (empat) jam.

d. Pemberitahuan Pengeluaran Barang

Setelah dilakukan penetapan tarif dan nilai pabean, maka PIB yang melalui Jalur Merah akan mendapatkan respon SPPB. Respon SPPB ini dikirim melalui jaringan PDE kepada importir/PPJK setelah PIB yang terdapat pada sistem aplikasi pelayanan impor telah selesai ditetapkan tarif

dan nilai pabeannya oleh pejabat pemeriksa dokumen. Jangka waktu pelayanan terhadap PIB yang melalui Jalur Merah dihitung semenjak *hardcopy* LHP diterima oleh pejabat pemeriksa dokumen sampai dengan diterbitkannya SPPB adalah maksimum 24 jam kerja. Jangka waktu pelayanan tersebut dapat bertambah jika dari hasil pemeriksaan fisik menunjukkan adanya kesalahan jenis barang dan atau barang yang diimpor termasuk dalam ketentuan pembatasan/larangan impor.

4.2.6. Hambatan-Hambatan Yang Timbul Dalam Implementasi Prosedur Pelayanan Impor

Hambatan-hambatan yang timbul dalam implementasi prosedur pelayanan impor dilapangan adalah berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut :

a. Jangka Waktu Pelayanan

Importir/PPJK menghitung waktu pelayanan pabean adalah semenjak dilakukan pengiriman data PIB sampai dengan diterimanya respon SPPB melalui jaringan PDE untuk keperluan proses pengeluaran barang. Sedangkan pihak pabean membagi jangka waktu pelayanan secara terpisah, yaitu maksimum 4 (empat) jam kerja untuk jangka waktu penetapan jalur yang dimulai semenjak diterimanya data PIB dengan lengkap dan benar, maksimum 12 (dua belas jam) kerja untuk dimulainya proses pemeriksaan fisik semenjak adanya penetapan jalur, maksimum 40 (empatpuluh) jam kerja semenjak penetapan jalur untuk penyerahan LHP dari pejabat pemeriksa barang kepada pejabat pemeriksa dokumen dalam hal ditetapkan PIB melalui Jalur Merah, dan maksimum 24 (duapuluh empat) jam kerja untuk penerbitan SPPB oleh pejabat pemeriksa dokumen untuk PIB yang melalui Jalur Merah. Untuk itu maka jangka waktu pelayanan untuk PIB yang melalui Jalur Hijau adalah maksimum 4 (empat) jam kerja karena sistem aplikasi pelayanan impor akan menerbitkan SPPB apabila PIB ditetapkan melalui Jalur Hijau. Apabila PIB ditetapkan melalui Jalur Merah maka jangka waktu pelayanan

maksimum adalah 68 (enampuluh delapan) jam kerja semenjak data PIB diterima dengan lengkap dan benar sampai dengan diterbitkannya SPPB.

Jangka waktu pelayanan berdasarkan penjelasan dari importir/PPJK adalah berkisar 1 (satu) s.d. 2 (dua) hari untuk PIB yang melalui Jalur Hijau dan 3 (tiga) s.d. 5 (lima) hari untuk PIB yang melalui Jalur Merah dihitung semenjak data PIB dikirim ke kantor pabean melalui jaringan PDE sampai dengan diterimanya respon SPPB. Perbedaan persepsi mengenai jangka waktu pelayanan seringkali menimbulkan perdebatan antara pejabat pemeriksa dokumen dengan pihak importir/PPJK karena penerbitan SPPB yang merupakan tahap terakhir proses pengeluaran barang impor hanya bisa dilakukan oleh pejabat pemeriksa dokumen.

b. Proses Pemeriksaan Fisik

Hal-hal dibawah ini merupakan hambatan-hambatan yang mempengaruhi proses pemeriksaan fisik barang yaitu :

- o Mekanisme sistem aplikasi pelayanan impor yang membagi rata dokumen PIB Jalur Merah kepada pejabat pemeriksa barang tanpa mempertimbangkan beban kerja maupun tingkat kesulitan dari proses pemeriksaan barang menyebabkan importir/PPJK tidak dapat mengalihkan pemeriksaan barang kepada pemeriksa barang lainnya yang dalam sedang dalam posisi bebas. Permasalahan ini diungkapkan oleh Husyanita dari P.T. Yusen Air & Sea Service Indonesia yang menyatakan bahwa “...*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..*”. Selain itu meskipun Instruksi Pemeriksaan dan Lembar Hasil Pemeriksaan telah didistribusikan ke masing-masing lokasi pemeriksaan akan tetapi pemeriksaan fisik baru akan dilakukan jika terdapat tiga unsur yaitu

pemeriksa barang, barang yang akan diperiksa, dan pihak importir/PPJK telah berada pada lokasi pemeriksaan.

- Jumlah pemeriksa barang yang dirasakan kurang untuk lokasi-lokasi pemeriksaan pada gudang-gudang tertentu menyebabkan waktu tunggu untuk melakukan pemeriksaan menjadi semakin lama. Keinginan pengguna jasa akan penambahan jumlah pemeriksa fisik barang diungkapkan oleh Achmad Zulkanurkomar dari PT Skypak International (TNT) yang menyatakan “...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...”. Hal senada diutarakan oleh Supriyono dari PT Birotika Semesta (DHL) yang menyatakan bahwa “...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...”. Gudang-gudang dengan volume impor yang tinggi seperti gudang-gudang pengusaha jasa titipan (misalnya DHL, TNT) memerlukan pejabat pemeriksa tersendiri yang ditempatkan di lokasi tersebut untuk lebih memudahkan dan mempercepat proses pemeriksaan. Saat ini jumlah pejabat pemeriksa barang adalah sebanyak 14 (empat belas) orang yang terbagi atas dua kelompok.
- Perbedaan persepsi antara importir/PPJK dengan pejabat pemeriksa barang dalam proses identifikasi barang pada saat dilakukan pemeriksaan. Permasalahan ini diungkapkan oleh Husyanita dari P.T. Yusen Air & Sea Service Indonesia yang menyatakan bahwa “...selain itu kami masih sering berbeda persepsi dengan pejabat pemeriksa barang mengenai kondisi fisik barang (baru/bekas) yang diperiksa...”. Hal senada juga diungkapkan oleh Erwin dari PT FIN Logistics yang menyatakan bahwa “...karena perbedaan tingkat pengetahuan dari masing-masing pemeriksa maka dalam beberapa

kasus kami harus berdebat berkaitan dengan kondisi barang (baru/bekas), satuan (pcs/unit),...". Hal tersebut dapat terjadi karena tingkat pengetahuan dari pemeriksa barang yang berbeda-beda serta tidak adanya referensi yang tersedia pada saat dilakukan pemeriksaan. Perbedaan yang sering terjadi adalah mengenai kondisi barang (baru/bekas) dan satuan barang (unit/pce).

Kondisi-kondisi tersebut diatas menyebabkan proses pemeriksaan menjadi salah satu faktor krusial yang menentukan kecepatan proses pengeluaran barang secara keseluruhan.

c. Proses Pemeriksaan Dokumen

Hal-hal dibawah ini merupakan hambatan yang timbul pada saat proses pemeriksaan dokumen :

- o Mekanisme sistem aplikasi pelayanan impor adalah membagi rata dokumen PIB baik Jalur Merah maupun Jalur Hijau kepada pejabat pemeriksa dokumen. Dengan tidak adanya pembagian pejabat pemeriksa dokumen untuk melakukan pemeriksaan atas PIB Jalur Merah dengan PIB Jalur Hijau maka setiap pejabat pemeriksa dokumen harus melakukan pemeriksaan terhadap kedua dokumen tersebut pada saat bersamaan. PIB Jalur Hijau dan PIB Jalur Merah mempunyai perbedaan jangka waktu penyelesaiannya yaitu 24 (duapuluh empat) jam kerja semenjak LHP diterima untuk PIB Jalur Merah dan 30 (tigapuluh) hari semenjak tanggal pendaftaran untuk PIB Jalur Hijau. Pada PIB Jalur Hijau pemeriksaan dokumen dilakukan setelah diterbitkan SPPB atau barang impor telah dikeluarkan dari kawasan pabean, sedangkan untuk PIB Jalur Merah barang impor masih berada di kawasan pabean pada saat dilakukan penetapan tarif dan nilai pabean. Jumlah dokumen PIB yang melalui Jalur Hijau selama periode tahun 2008 adalah 114.711 dokumen sedangkan jumlah dokumen PIB Jalur Merah adalah 28.719 dokumen. Mengingat jumlah pejabat pemeriksa dokumen berjumlah 23

(duapuluh tiga) orang, maka rata-rata dokumen yang harus diperiksa per orang setiap harinya adalah sebanyak 17 (tujuh belas) PIB Jalur Hijau dan 4 (empat) dokumen PIB Jalur Merah. Dengan adanya ketentuan untuk penyerahan *hardcopy* PIB adalah 3 (tiga) hari kerja setelah dilakukan penetapan jalur maka jumlah *hardcopy* dokumen PIB yang diterima oleh pejabat pemeriksa dokumen dapat bervariasi setiap harinya. Selain itu pejabat pemeriksa dokumen dalam melakukan penetapan tarif dan nilai pabean atas PIB Jalur Hijau dengan PIB Jalur Merah mempunyai skala prioritas yang tidak seragam dalam mengantisipasi kondisi-kondisi tersebut diatas sehingga hal tersebut dapat meningkatkan ketidakpastian dalam proses penerbitan SPPB. Permasalahan lamanya proses pemeriksaan dokumen juga diungkapkan Erwin dari PT FIN Logistics yang menyatakan bahwa “...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..”. Hal senada juga diutarakan oleh Husyanita dari P.T. Yusen Air & Sea Service Indonesia yang menyatakan bahwa “... proses pemeriksaan dokumen oleh PFPD seyogyanya dapat lebih dipercepat lagi waktunya serta tidak perlu menunggu 24 jam kerja dari diterimanya LHP..”. Untuk itu perlu dipertimbangkan untuk memisahkan pejabat pemeriksa dokumen menjadi dua kelompok yaitu antara pejabat pemeriksa dokumen yang menangani PIB Jalur Hijau dengan yang menangani PIB Jalur Merah sehingga masing-masing dapat lebih berkonsentrasi dalam menetapkan tarif dan nilai pabean dengan optimal.

- Proses identifikasi barang untuk keperluan penetapan tarif dan nilai pabean sangat tergantung dari tingkat pengetahuan masing-masing pejabat pemeriksa dokumen. Latar belakang pendidikan dari masing-masing pejabat pemeriksa dokumen menentukan kecepatan proses identifikasi barang mengingat barang yang diimpor jenisnya sangat

bervariasi (misalnya barang elektronik, barang kimia, suku cadang mesin dan lain-lain). Untuk itu diperlukan suatu alat bantu untuk memudahkan dalam proses identifikasi suatu barang guna meminimisasi perbedaan persepsi antar pejabat pemeriksa dokumen atas suatu barang. Alat bantu tersebut dapat berupa suatu *commodity database* yang tersedia pada sistem aplikasi pelayanan impor.

d. Proses Pengeluaran Barang di Gudang

Proses pengeluaran barang impor setelah diterbitkannya SPPB melibatkan petugas yang mengawasi pengeluaran dan petugas yang melakukan rekonsiliasi pos *manifest*. Hal ini tentu saja membutuhkan sumber daya manusia lebih banyak untuk melakukan pekerjaan yang sebenarnya dapat digabungkan menjadi satu karena masing-masing informasi tersebut sebenarnya telah tersedia pada sistem aplikasi pelayanan impor. Selain itu waktu yang diperlukan dalam penyelesaian proses pengeluaran barang setelah diterbitkannya SPPB menjadi lebih lama. Berkaitan dengan hal tersebut Rahmat Subagyo, Kepala KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta, menyatakan bahwa: “...*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 digudang melibatkan dua orang petugas...*”. Hal serupa juga diungkapkan oleh Erwin dari PT FIN Logistics yang menyatakan bahwa “...*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..*”. Untuk itu perlu dipertimbangkan proses pengawasan pengeluaran dan rekonsiliasi *manifest* dilakukan oleh petugas yang mengawasi pengeluaran saja.

- e. Penyempurnaan Sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE)
- o Integrasi Sistem Pelayanan Impor dengan Sistem *National Single Window* (NSW)

Sistem PDE saat ini baru menghubungkan antara kantor pabean, importir/PPJK, bank devisa persepsi, serta agen penerbangan/pelayaran. Idealnya pengguna jaringan PDE juga berasal dari instansi teknis terkait yang mengeluarkan rekomendasi/ijin atas suatu importasi barang sehingga dapat lebih meningkatkan kecepatan pelayanan mengingat rekomendasi/ijin tersebut telah tersedia secara *online* dan terintegrasi dengan sistem aplikasi pelayanan impor. Selain itu sistem tersebut juga berguna untuk mengetahui permasalahan yang terjadi berkaitan dengan importasi barang seperti diungkapkan oleh Rahmat Subagyo dalam pernyataannya sebagai berikut “...Penerapan *National Single Window* (NSW) akan membantu untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada proses pengeluaran barang impor..”. Dengan belum bergabungnya instansi teknis yang menerbitkan rekomendasi/ijin pada jaringan PDE maka setiap importasi yang memerlukan rekomendasi/ijin harus menunggu asli dokumen tersebut diserahkan ke kantor pabean tempat pembongkaran. Meskipun asli dari dokumen tersebut telah diserahkan seringkali masih diperlukan konfirmasi dengan pihak yang menerbitkan rekomendasi/ijin. Tentu saja hal tersebut dapat diminimalisir apabila instansi teknis yang menerbitkan rekomendasi/ijin telah terhubung dengan jaringan PDE dengan menyediakan data yang diperlukan untuk proses rekonsiliasi perijinan.

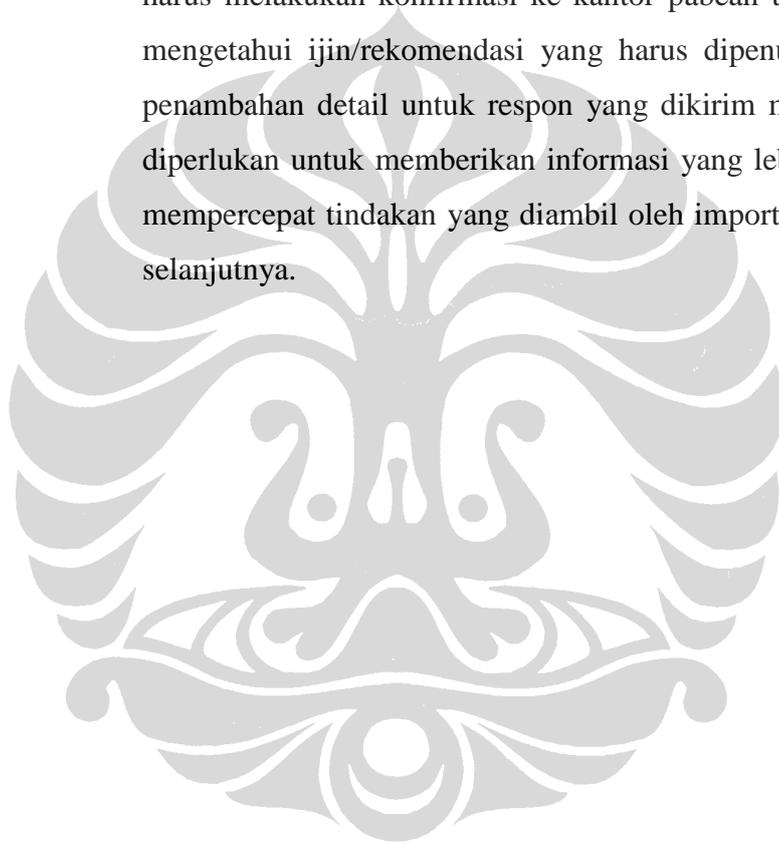
Pada saat ini beberapa instansi teknis yang menerbitkan rekomendasi/ijin impor telah bergabung dalam Sistem *National Single Window* (NSW). Sistem NSW sendiri bertindak untuk melakukan integrasi informasi terkait dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang. Implementasi Sistem NSW pada saat ini telah memasuki tahap ketiga yaitu dengan diterapkannya uji coba sistem tersebut pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-

Hatta. Hanya saja uji coba tersebut baru diberlakukan untuk importir yang mendapatkan Jalur Prioritas. Dengan terintegrasinya sistem pelayanan impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta dengan Sistem NSW maka diharapkan waktu dan biaya yang diperlukan berkaitan dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang melalui KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno-Hatta dapat diminimalisasikan. Hal ini sesuai keinginan dari Sistem NSW direncanakan akan diberlakukan secara penuh (*mandatory*) pada 5 (lima) pelabuhan besar yaitu Tanjung Priok, Tanjung Emas, Tanjung Perak, Belawan, dan Bandar Udara Soekarno Hatta mulai bulan Juli 2009.

o Penyempurnaan respon yang dikirim melalui jaringan PDE

Sistem aplikasi pelayanan impor pada KPPBC Soekarno Hatta akan mengirim respon untuk setiap tahap proses pelayanan impor kepada importir/PPJK untuk memberitahukan status PIB. *Respon* yang diterima berkaitan dengan terjadinya kekurangan bayar dan atau permintaan ijin/rekomendasi impor dirasakan kurang informatif. Permasalahan ini diungkapkan oleh Dianty Banon dari PT MSA Kargo yang menyatakan “...kami ingin agar respon atas tahapan pelayanan impor yang kami terima melalui jaringan PDE lebih informatif..”. Hal serupa juga diungkapkan oleh Erwin dari PT FIN Logistics yang menyatakan bahwa “...sistem PDE secara keseluruhan sudah baik hanya perlu ditingkatkan lagi misalnya berkaitan dengan respon yang harus lebih informatif dan lebih cepat lagi..”. Pada kasus terjadinya kekurangan pembayaran, respon yang diterima adalah “salah harga” bila diakibatkan adanya penetapan nilai pabean dan “salah pembebanan” bila diakibatkan adanya penetapan tarif. Importir/PPJK harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu ke kantor pabean yang menerbitkan respon tersebut untuk mengetahui item-item barang mana saja yang mengakibatkan terjadinya kekurangan bayar. Hal tersebut diperlukan oleh pihak importir/PPJK sebagai referensi

pada saat akan dilakukan importasi barang sejenis bila penetapan pejabat pemeriksa dokumen diterima ataupun untuk keperluan pengajuan keberatan apabila tidak menerima penetapan pejabat pemeriksa dokumen. Selain itu apabila dari hasil pemeriksaan fisik kedapatan atas barang yang impor memerlukan ijin/rekomendasi dari instansi teknis terkait, maka respon yang dikirim hanya menyebutkan bahwa barang yang diimpor terkena aturan larangan/pembatasan tanpa detail ijin/rekomendasi yang dipersyaratkan. Sehingga importir/PPJK harus melakukan konfirmasi ke kantor pabean terlebih dahulu untuk mengetahui ijin/rekomendasi yang harus dipenuhi. Untuk itu maka penambahan detail untuk respon yang dikirim melalui jaringan PDE diperlukan untuk memberikan informasi yang lebih lengkap sehingga mempercepat tindakan yang diambil oleh importir/PPJK untuk proses selanjutnya.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berikut diperoleh beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya :

1. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta adalah kantor pabean yang telah menerapkan sistem pelayanan impor yang terhubung dengan jaringan Pertukaran Data Elektronik (PDE). Jaringan PDE tersebut melibatkan Importir/PPJK dalam pengajuan Pemberitahuan Impor Barang (PIB), Bank Devisa Persepsi untuk keperluan *online payment* dalam pembayaran Bea Masuk, Cukai, dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) lainnya, serta Agen Penerbangan untuk keperluan *online cargo manifest* dalam pengajuan kedatangan sarana pengangkut udara.
2. Proses pelayanan impor yang diterapkan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta dimulai dari pengisian dokumen PIB secara *self assesment* yang dilanjutkan dengan pembayaran bea masuk, cukai, dan pajak dalam rangka impor lainnya oleh importir, penelitian barang larangan dan pembatasan oleh petugas *Analyzing Point*, penetapan jalur PIB berdasarkan analisis resiko, pemeriksaan fisik barang untuk PIB yang melalui jalur merah, pemeriksaan dokumen untuk penetapan tarif dan nilai pabean, serta persetujuan pengeluaran barang
3. Proses pelayanan impor yang diterapkan pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta mempunyai beberapa karakteristik yang biasa ditemui pada proses yang telah direkayasa ulang yaitu :
 - o Terdapat beberapa tahap-tahap proses pelayanan impor yang telah digabungkan menjadi satu.

- Tahapan-tahapan pelayanan impor telah dilakukan pada tempat yang paling berarti
 - Masing-masing pejabat/petugas melakukan pengambilan keputusan dalam setiap tahapan proses pelayanan impor
 - Proses pelayanan impor mempunyai banyak versi disesuaikan dengan kebutuhan dalam rangka penerimaan maupun pengawasan.
 - Pemeriksaan dan kontrol pada tahapan pelayanan impor telah ditekan seminimal mungkin untuk mempercepat pelayanan.
 - Kegiatan rekonsiliasi telah dilakukan secara otomatis melalui sistem aplikasi pelayanan impor dengan seminimal mungkin campur tangan petugas.
 - Telah terdapat unit khusus untuk menangani pertanyaan dan keluhan dari pengguna jasa yang mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada tanpa pengguna jasa harus mengalami kompleksitas yang terjadi.
 - Penggunaan Teknologi Informasi (TI) dalam proses pelayanan impor yang berbasis pangkalan data (*database*) untuk pertukaran data pada setiap tahapan pelayanan impor.
4. Hambatan yang masih terjadi dalam proses pelayanan impor terutama berkaitan dengan jangka waktu pelayanan atas PIB yang melalui Jalur Merah yaitu pada proses pemeriksaan fisik dan proses pemeriksaan dokumen. Proses pemeriksaan fisik dilakukan untuk mengetahui kesesuaian jenis dan jumlah barang serta proses pemeriksaan dokumen dilakukan untuk keperluan penetapan tarif dan nilai pabean sebelum barang impor dikeluarkan dari kawasan pabean. Jangka waktu pelayanan untuk PIB yang melalui Jalur Merah masih dalam kisaran 3 (tiga) s.d. 5 (lima) hari semenjak data PIB dikirim oleh importir/PPJK melalui jaringan PDE sampai dengan diterbitkannya Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB).

5. Sistem Pertukaran Data Elektronik yang telah berjalan pada KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta masih belum menggabungkan semua entitas yang terkait dengan proses importasi barang dalam komunitas jaringan PDE. Instansi teknis yang menerbitkan rekomendasi/ijin suatu importasi merupakan salah satu entitas yang belum terhubung dengan jaringan PDE kepabeanan sehingga pertukaran informasi berkaitan dengan penanganan dokumen pabean dan pengeluaran barang menjadi belum optimal.

5.2. Saran-Saran

1. Terintegrasinya Sistem *National Single Window* (NSW) dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Impor mendesak untuk diimplementasikan 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.
2. Sistem Aplikasi Pelayanan Impor masih perlu disempurnakan lagi sebagai berikut :
 - Menjadi lebih *user friendly* terhadap importir/PPJK dengan memberikan respon yang lebih informatif untuk setiap respon yang dikirim pada setiap tahapan proses pelayanan impor sehingga memudahkan importir/PPJK untuk mengetahui dengan lebih akurat pesan yang disampaikan oleh pihak pabean. Dengan respon yang lebih informatif maka secara keseluruhan akan mempersingkat waktu pengeluaran barang.
 - Menjadi lebih *user friendly* dalam pengoperasiannya oleh pihak pabean yaitu terkait dengan kelengkapan data pendukung lainnya yang diperlukan serta kemudahan dalam mengolah data untuk menunjang pengambilan keputusan dalam tahapan pelayanan impor.

- o Menyempurnakan mekanisme pendistribusian dokumen khususnya untuk PIB yang melalui Jalur Merah berdasarkan beban kerja pejabat pemeriksa barang sehingga proses pemeriksaan fisik dapat lebih dioptimalkan terkait dengan pejabat pemeriksa barang yang tersedia.
3. Perlunya peningkatan kemampuan dan pengetahuan dari pejabat/petugas yang terkait dengan proses pelayanan impor sehingga dapat terbentuk persamaan persepsi dalam menangani permasalahan yang terjadi terutama terkait dengan pemahaman atas peraturan-peraturan yang berhubungan dengan importasi suatu barang.
 4. Pertemuan rutin dengan pengguna jasa di wilayah pengawasan KPPBC Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta diperlukan untuk menjalin komunikasi antara pihak pabean dengan pengguna jasa mengingat seringkali terjadi perbedaan persepsi antara kedua pihak dalam menyikapi permasalahan yang timbul. Dengan adanya media untuk melakukan komunikasi maka kedua pihak dapat saling mendukung kelancaran proses pengeluaran barang yang melalui bandar udara internasional Soekarno Hatta.
 5. 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.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Almond, Gabriel A. and Powell, G. Bingham. 1966. *Comparative Politics: A Developmental Approach*. Boston: Little, Brown.
- Andrew, Dorine C. and Susan K. Stalick. 1994. *Business Reengineering: The Survival Guide*, Englewood Cliffs, New Jersey Prentice Hall, Inc., 1994.
- Asakura, Hironori. 2003. *World History of The Customs and Tariffs*. Brussels : Customs Co-operation Council (World Customs Organization)
- Bandor, Mike. 2007. *Process and Procedure Definition: A Primer*, Software Engineering Institute, Mellon University.
- Bird, Richard M. and Oldman, Oliver, ed. 1990. *Taxation In Developing Countries*. Baltimore, Maryland : The John Hopkins University Press.
- Black, James A. & Dean J. Champion. 1992. *Metode Penelitian Sosial*, penerjemah E. Kuswara, Dira Salam, dan Alvin Ruzhendi. Bandung: PT Etresco.
- Caudle, Sharon L, 1994, *Reengineering For Result : Key to Success from Government Experience*. Washington, D.C. : Center for Information Management, National Academy of Public Administration
- De Wulf, Luc and Sokol, Jose B., ed. 2004. *Customs Modernization Initiatives : Case Studies*. Washington, D.C. : The World Bank
- De Wulf, Luc and Sokol, Jose B., ed. 2005. *Customs Modernization Handbook*. Washington, D.C. : The World Bank
- Faisal, Sanafiah. 2003. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J. M., and Donnely, J. A. 1992. *Fundamentals of Management*. Boston: Irwin.
- Goode, Richard. 1984. *Government Finance in Developing Countries*. Washington, D.C. : The Brookings Institution
- Hammer, Michael and Champy, James. 1993. *Reengineering The Corporation : A Manifesto For Bussiness Revolution*. New York : HarperCollins Publishers.
- Hammer, Michael dan James Champy. 1995. *Rekayasa Ulang Perusahaan: Sebuah Manifesto Bagi Revolusi Bisnis*. (Alih bahasa: Marcus Prihminto Widodo), Jakarta: Gramedia.
- Hunt, V. Daniel. 1993. *Reengineering : Leveraging the Power of Integrated Development*. Essex Junction, Vt. : Oliver Wight Publication, Inc.

- Ibrahim, Amin. 2008. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung : PT Rafika Aditama.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia.
- Irawan, Prasetya. 2004. *Logika Dan Prosedur Penelitian : Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial Bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*. STIA LAN Press.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 1997. *Marketing an Introduction*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Linden, R.M.. 1994. *Seamless Government : A Practical Guide To Re-Engineering In The Public Sector*. San Francisco : Jousey-Bass Publishers.
- Manganelli, R.L. and Klein, M.M. 1994. *The Reengineering Handbook : A Step-By-Step Guide To Bussiness Transformation*. New York : American Management Association (AMACOM)
- Matur Vandana, ed. 2006. *Reforming The Regulatory Procedures For Import and Export : Guide for Practitioners*. Wasingthon, D.C. : International Finance Corporation, The World Bank.
- Moore, Kenneth D. 2005. *Effective Instructional Strategies: From Theory to Practice*, California: Sage Publications, Inc.
- Neuman, W. Lawrence. 2003. *Social Research Methods : Qualitative snd Quantitative Approaches*. New York : Pearson Education Inc.
- Perry, James L. ed. 1990. *Handbook of Public Administration*. San Fracisco : Jossey – Bass Publishers.
- Purwanto dan Atwi Suparman. 1996. *Evaluasi Program Diklat*, Jakarta: LAN-STIA Press.
- Purwito, Ali. 2006. *Kepabeanan : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Samudra Ilmu.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Reyes, Danilo R. *Public Sector Reengineering : Practice, Problem and Prospects*. Asian Review of Public Administration.
- Sani, Abdul; Ismail, R. Isis; and Marsam, Fx. Suwito. 2007. *Buku Pintar Kepabeanan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Schiavo-Campo, Salvatore, ed. 1999. *Simplification of Customs Procedures : Reducing Transaction Cost For Efficiency, Integrity, and Trade Facilitation*. Philiphines : Asian Development Bank (ADB)
- Stufflebeam, D. L. and A. J. Shinkfield. 1985. *Systematic Evaluation*, Boston: Kluwer-Nijhoff.

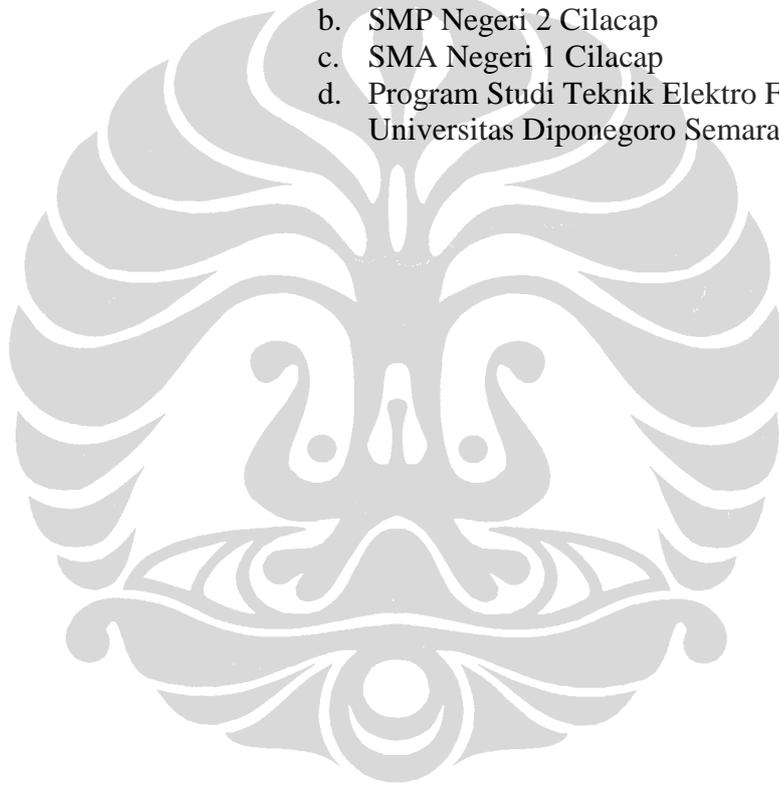
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Tuckman, Bruce W. 1975. *Measuring Education Outcomes: Fundamental of Testing*, New York: Harcourt Brace Jova-novich.
- Weiss, C. H. 1972. *Evaluation*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Widodo, Erna dan Mukhtar. 2000. *Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Avirouz.
- Yin, Robert K. 1996. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Penerjemah: M. Djauzi Mudzakir. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

LAIN-LAIN :

- Transition Institute. 2009. *Process versus Procedure*, http://www.transition-support.com/Process_versus_procedure.htm.
- , 1997. *Business Process Reengineering Assessment Guide*. United States General Accounting Office
- , 1999. *International Convention on Simplification and Harmonization of Customs Procedures (as amended)*. Brussels : Customs Co-operation Council (World Customs Organization)
- , 1994. *The Columbus Declaration : The Customs Role in World Trade Liberalization*. Brussels : Customs Co-operation Council (World Customs Organization)
- , 2005. *The Study on Trade Related System and Procedures in The Republic of Indonesia*. Jakarta : Japan International Cooperation Agency (JICA)
- , 2005. *Harmonization and Integration of Customs Cargo Processing Policies and Practices in the ASEAN Region*. Jakarta : The Centre for International Economics, Society for the Advancement of Technology Management in the Philippines.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fitra Krisdianto, S.T.
Tempat/Tanggal Lahir : Cilacap, 02 Desember 1970
Alamat : Jln. Kanwil Palembang No. 4, Pondok Bambu JAKTIM
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
Jabatan : Kepala Seksi Telekomunikasi dan Elektronika
Pada Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tipe B
Tanjung Priok, Jakarta
Pendidikan : a. SDN Sidakaya VI Cilacap Lulus Tahun 1983
b. SMP Negeri 2 Cilacap Lulus Tahun 1986
c. SMA Negeri 1 Cilacap Lulus Tahun 1989
d. Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik
Universitas Diponegoro Semarang Lulus Tahun 1994



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 (PFPD) 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 mengambil 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 di lapangan.

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 kepabeanan 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 menitiptkan 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 kepabeanan 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?

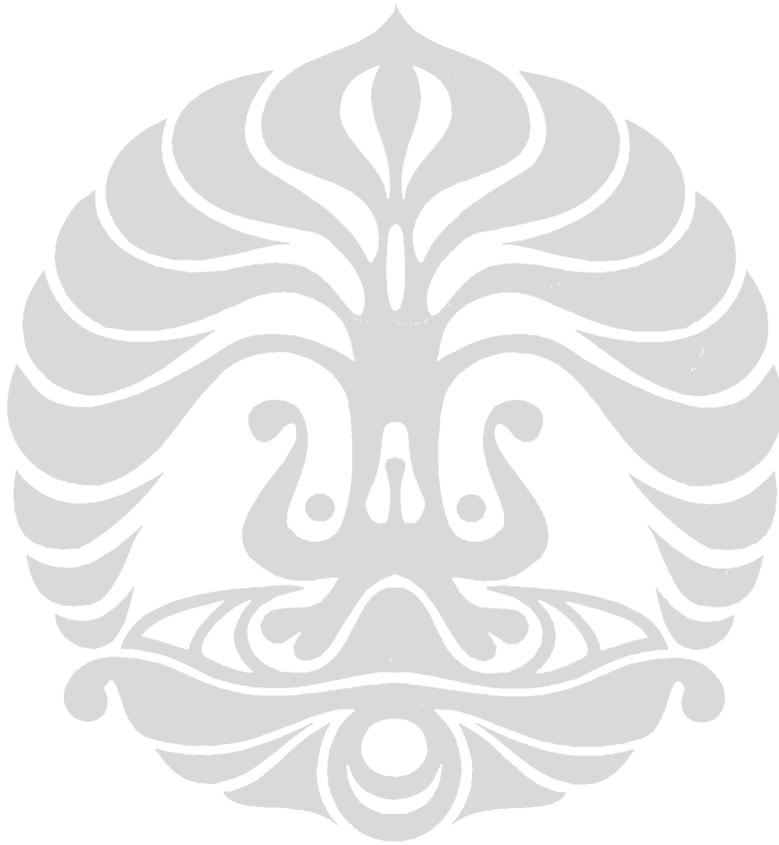
Jawab :

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 PPK, 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 ketidاكلancarannya?

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?

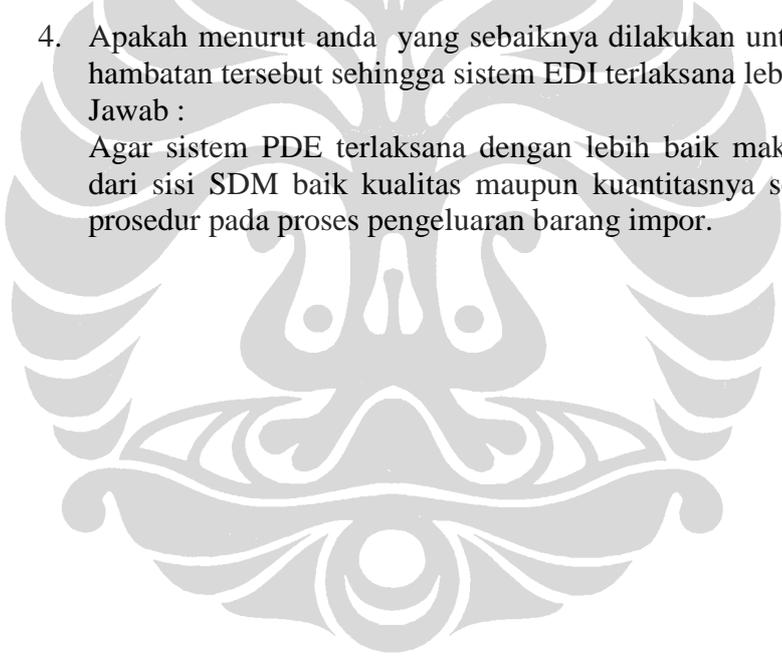
Jawab :

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 meningkatkan 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 kepabeanan 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 kepabeanan impor oleh KPPBC Tipe Soekarno Hatta?

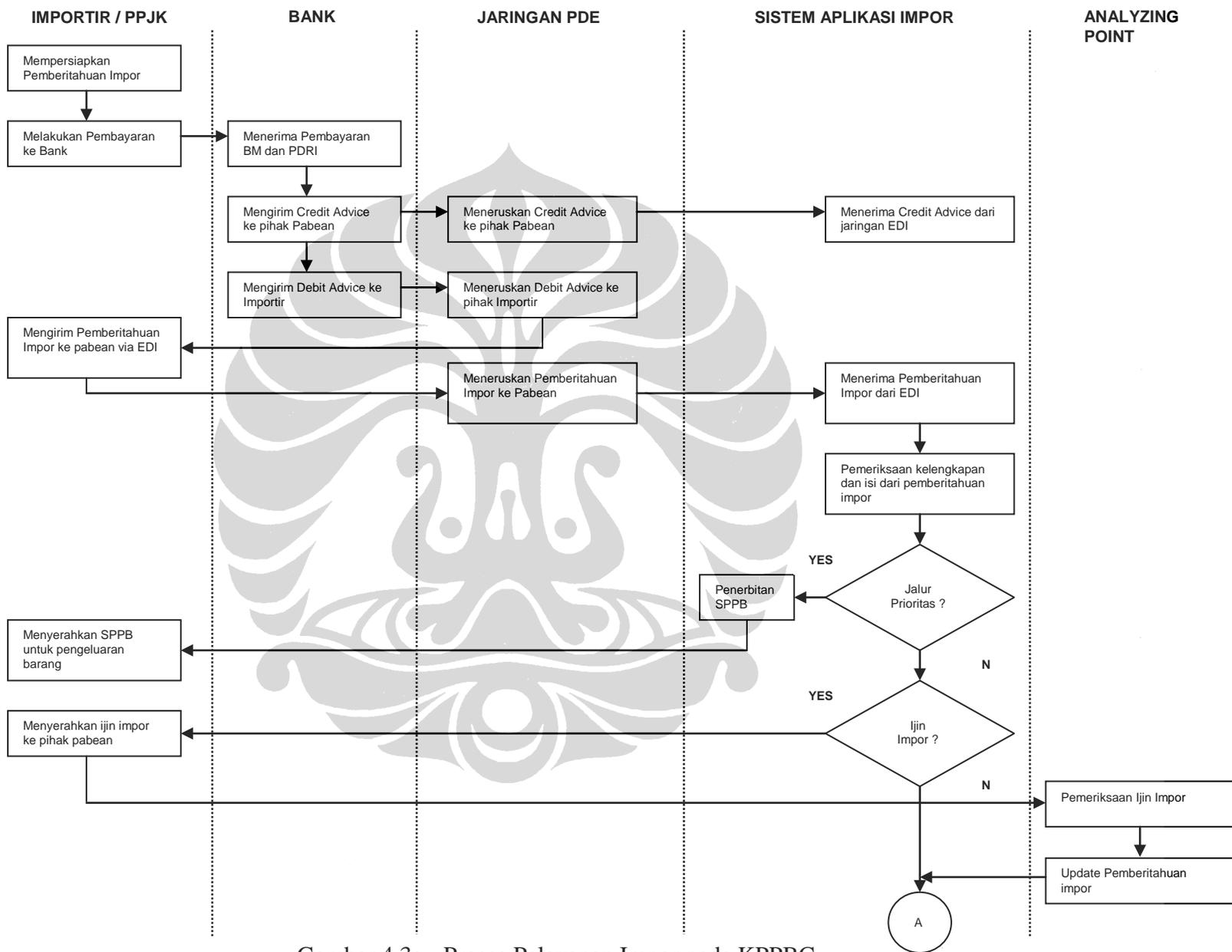
Jawab :

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.

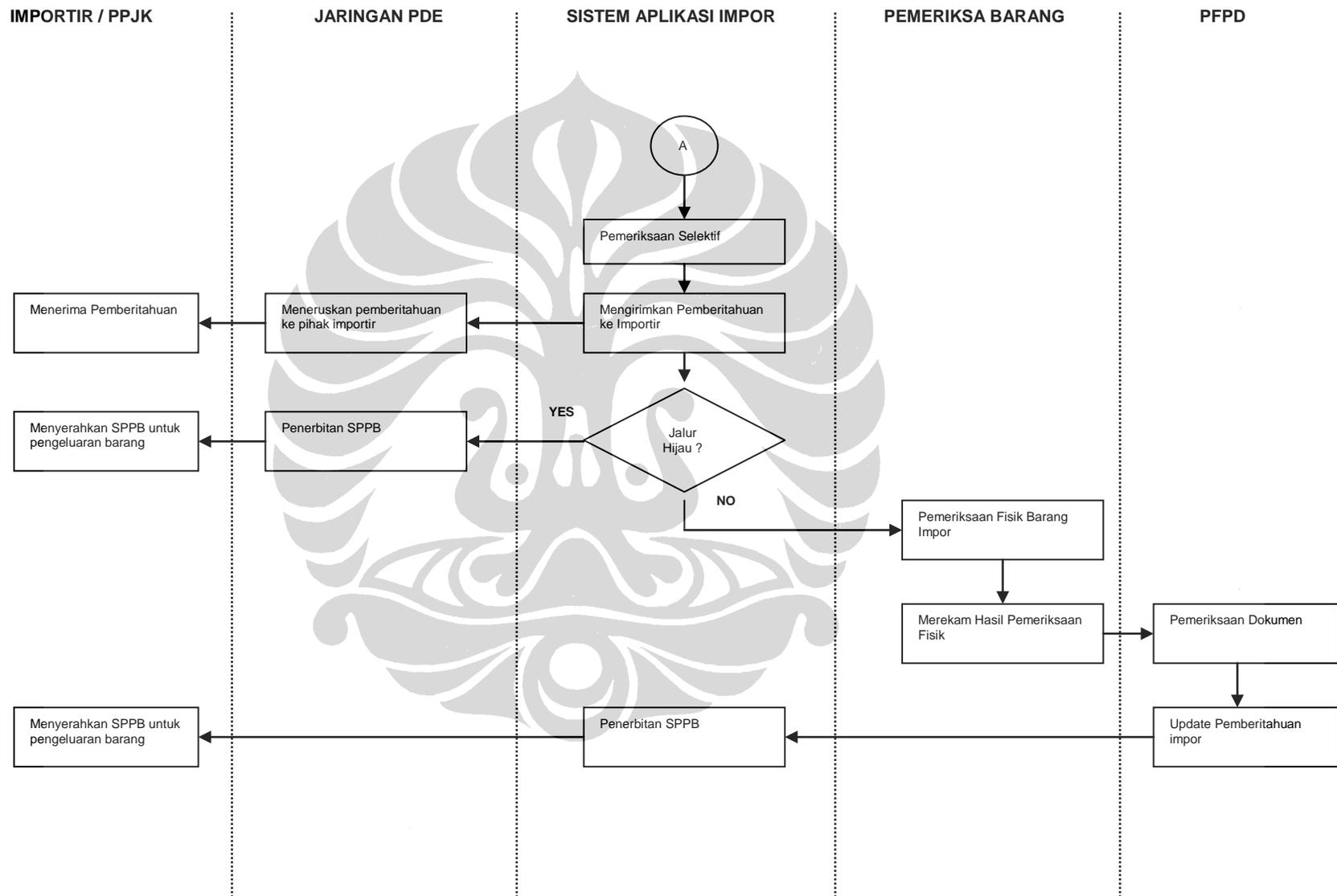
4. Apakah menurut anda yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi semua hambatan tersebut sehingga sistem EDI terlaksana lebih baik?

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)