

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan suatu instansi yang berada di bawah naungan Departemen Keuangan yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Keuangan di bidang kepabeanan dan cukai. Pesatnya perkembangan industri dan perdagangan menimbulkan tuntutan masyarakat agar pemerintah dapat memberikan kepastian hukum dalam dunia usaha. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) yang berfungsi sebagai fasilitas perdagangan harus dapat membuat suatu hukum kepabeanan yang dapat mengantisipasi perkembangan dalam masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah.

Memasuki era globalisasi seperti saat ini, kegiatan ekspor dan impor merupakan usaha yang cukup menggiurkan berbagai pihak. Perusahaan ekspor impor di Indonesia tampak seperti jamur di musim hujan yang terus bertambah dan berkembang. Namun dalam pelaksanaannya ternyata kegiatan ekspor impor membutuhkan suatu sistem dan prosedur kepabeanan terkait dengan batas teritori suatu negara yang terlewati. Dengan demikian, para pengeksport dan pengimpor wajib tunduk pada sistem dan prosedur kepabeanan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu Undang-undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 17 tahun 2006 dan juga Undang-undang Nomor 11 tahun 1995 tentang Cukai.

Dalam rangka melaksanakan pelayanan di bidang ekspor dan impor secara langsung Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melimpahkan wewenangnya kepada kantor-kantor pelayanan bea dan cukai setempat untuk mengatur ketertiban atas lalu lintas barang yang masuk dan keluar daerah pabean serta pemungutan bea masuk dan bea keluar. Di kantor pelayanan bea dan cukai setempat inilah, kegiatan penyerahan dokumen sarana pengangkut, dokumen pemberitahuan pebean, dan penyelesaian kewajiban pabean lainnya dilakukan.

Begitu juga dalam penentuan bea dan tarif terhadap barang-barang ekspor maupun impor wajib bersandar pada peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai memiliki visi, misi, serta strategi yang harus diimplementasikan¹. Dengan visi “Sejajar dengan institusi kepabeanan dan cukai dunia dalam kinerja dan citra”, misi “ Memberikan pelayanan yang terbaik kepada industri, perdagangan, dan masyarakat”, serta strategi “Profesionalisme, efisiensi, dan pelayanan”, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai memiliki beban yang tidak ringan untuk mewujudkan itu semua. Masih terdapat banyak hambatan dan kendala baik dari dalam maupun luar Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk merealisasikan visi, misi, dan strategi tersebut.

Untuk meminimalisasi hambatan dan kendala tersebut, maka berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 68/PMK.01/2007 tanggal 27 Juni 2007 tentang Organisasi dan Tata Laksana Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dibentuklah Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai². Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai atau yang disingkat KPU adalah Kantor Pelayanan DJBC yang memberikan pelayanan prima dan pengawasan yang efektif kepada pengguna jasa kepabeanan dan cukai dengan mengimplementasikan cara kerja yang cepat, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa, dengan dukungan instansi yang terkait³.

Tujuan dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai adalah untuk memperbaiki citra Bea dan Cukai karena Bea dan Cukai memiliki hutang dalam memperbaiki citra institusi seperti yang tertulis dalam harian Bisnis Indonesia

¹ Surat Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor: KEP-25/BC/1999 tanggal 1 April 1999 tentang Visi, Misi, dan Strategi DJBC

² Tim Penyusun Modul Pusdiklat Bea dan Cukai, *Modul Materi Tugas Pokok dan Fungsi DJBC*, (Jakarta: Pusdiklat Bea dan Cukai, 2008), hal. 25.

³ Adang Karyana, *Modul Etika Kerja Pegawai DJBC*, (Jakarta: Pusdiklat Bea dan Cukai, 2008), hal. 21.

tanggal 14 November 2006, “Dirjen Pajak serta Dirjen Bea dan Cukai mempunyai utang yang sama, yaitu memperbaiki citra institusi”⁴.

Beberapa langkah telah diambil Direktorat Jenderal Bea dan Cukai guna mencapai tujuan tersebut diantaranya adalah proses seleksi yang cukup ketat untuk pegawai yang akan bekerja di KPU dan juga *remunerasi* atau tunjangan yang diberikan jauh lebih tinggi dibanding institusi pemerintah lainnya.

Untuk merealisasikan tujuan dibentuknya KPU Bea dan Cukai maka peran dan fungsi Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* sangat diperlukan, kemampuan seorang *Public Relations* yang handal sangat dibutuhkan sehingga dapat mengetahui langkah-langkah apa yang harus diambil, untuk menentukan langkah berikutnya seorang *Public Relations* harus mengetahui citra Bea dan Cukai yang terbentuk di benak *stakeholders*-nya. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui citra yang terbentuk selama ini mengenai Bea dan Cukai apakah itu sebelum maupun sesudah dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai. Beranjak dari titik ini, penulis mengangkat sebuah judul: CITRA BEA DAN CUKAI DI MATA *STAKEHOLDERS* SEBELUM DAN SESUDAH DIBENTUKNYA KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI.

B. Perumusan Masalah dan Pembatasan Penelitian

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai yang dibentuk untuk memberikan pelayanan yang maksimal, efektif, dan efisien kepada masyarakat dan mampu memperbaiki citra institusi Bea dan Cukai ternyata hingga saat ini belum terlihat dampaknya, terbukti dengan ditemukannya uang lima ratus juta rupiah oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada waktu melakukan inspeksi mendadak di KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok.

Di sinilah peranan *Public Relations* sebagai *good image maker* perlu diterapkan, salah satunya adalah dengan mengetahui citra apa yang terbentuk dalam benak khalayak. Dengan demikian seorang *Public Relations* akan dapat

⁴ *Ibid.*, hal. 17.

menentukan langkah-langkah berikutnya untuk membentuk citra positif Bea dan Cukai.

Untuk mengetahui citra Bea dan Cukai secara keseluruhan maka perlu mengetahui citra yang terbentuk dalam benak masing-masing *stakeholders* baik internal maupun eksternal. Fokus penelitian ini adalah citra Bea dan Cukai yang terbentuk di benak *stakeholders* internal yaitu citra instansi Bea dan Cukai di mata pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai khususnya pegawai Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, dan juga *stakeholders* eksternal yaitu citra instansi Bea dan Cukai di mata Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK), pihak pengimpor / pengekspor, media, lembaga pemerintah lainnya, dan masyarakat umum.

Berangkat dari titik pandang ini, penulis ingin melihat: Bagaimana citra Bea dan Cukai di mata *stakeholders* sebelum dan sesudah dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai.

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui citra instansi Bea dan Cukai yang terbentuk sebelum dan sesudah dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai.

D. Manfaat Penelitian

Setiap kali melakukan penelitian sosial, paling tidak disadari adanya dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat Akademis

Tinjauan hasil penelitian ini dari segi keilmuan (akademis), yaitu:

- Dapat mendeskripsikan bagaimana pembentukan citra.
- Dapat memperdalam pengetahuan mengenai *Public Relations* Pemerintah.
- Dapat memperkaya khasanah pengetahuan dan kontribusi perpustakaan sebagai referensi, bagi peneliti pada masa yang akan datang.

2. Manfaat Terapan / Praktis

Tinjauan hasil ini dari segi terapan (praktis):

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan praktisi atau para anggota organisasi, khususnya kalangan birokrasi atau pemerintah.
- Merupakan sebuah alternatif pendekatan untuk mengatasi permasalahan manajerial, khususnya di lingkungan instansi-instansi pemerintah.
- Dengan demikian diharapkan akan banyak membantu upaya memperbaiki citra Bea dan Cukai.
- Sebagai bahan masukan bagi kantor-kantor instansi pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Departemen Keuangan.
- Secara umum dapat bermanfaat bagi para praktisi, pimpinan organisasi dalam konteks pembentukan citra suatu instansi.
- Sehingga pihak DJBC mampu membuat kebijakan dan program kehumasan yang sesuai untuk memperbaiki citra instansi.