

## ABSTRAKSI

Berbagai permasalahan global saat ini yang banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor globalisasi, industrialisasi, perkembangan teknologi, ekonomi dan politik turut mendominasi perubahan yang terjadi pada kondisi perdagangan internasional. Hal ini berdampak pada semakin meningkatnya tuntutan masyarakat perdagangan dan perekonomian dunia terhadap peningkatan kinerja institusi kepabeanan di setiap negara.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai salah satu institusi kepabeanan Internasional berusaha untuk meningkatkan kredibilitasnya agar sejajar dengan institusi kepabeanan lainnya. Seiring dengan itu, tuntutan-tuntutan masyarakat disertai dengan pelaksanaan tugas, kewajiban dan misi yang diemban, mendorong Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Salah satu strategi yang dilakukan oleh DJBC adalah dengan melaksanakan program otomasi sistem pelayanan kepabeanan berbasis *Electronic Data Interchange* (EDI) di bidang impor yang saat ini baru berjalan di empat KPBC besar Indonesia, salah satunya adalah KPBC Tanjung perak Surabaya sejak tahun 2003.

Penelitian ini berusaha untuk menjawab permasalahan tentang bagaimana efektivitas program otomasi sistem pelayanan kepabeanan berbasis EDI di bidang impor, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas program otomasi tersebut. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik penentuan informan snowball, dimana pemilihan informan akan berhenti jika sudah terjadi pengulangan informasi yang diberikan.

Efektivitas program otomasi sistem dapat ditunjukkan dengan kemampuannya dalam meningkatkan kecepatan proses *clearance* (proses pemenuhan kewajiban pabean), pengawasan selektif, akurat dan sistematis, efisiensi sumber daya dan dana, serta minimalis pertemuan pengguna jasa dengan petugas sehingga mampu mengurangi terjadinya penyimpangan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa program otomasi sistem ini berjalan cukup efektif. Sebagai *supporting* sistem, teknologi informasi dalam otomasi sistem pelayanan kepabeanan impor telah berperan dalam efisiensi waktu untuk mempercepat proses penyerahan dokumen hingga keluarnya barang. Proses yang dilakukan secara *computerize* ini juga mampu mengefisiensikan sumber daya baik dari pihak birokrasi maupun pengguna jasa. Terdapat perampingan birokrasi dan prosedur dalam kewenangan bagian yang menanganinya. Namun di lain pihak meski mampu meminimalisir terjadinya kontak dengan pegawai, tidak dapat dipungkiri biaya-biaya yang dikeluarkan oleh para pengguna jasa cenderung tidak berkurang. Hal ini dikarenakan masih banyaknya terdapat pungutan-pungutan liar dan biaya-biaya siluran lainnya sebagai balas jasa atau insentif yang diberikan pengguna jasa untuk ucapan terima kasih. Pertemuan fisik memang tidak dilakukan, tapi perkembangan teknologi yang ada, memungkinkan komunikasi bisa dilakukan kapan saja, dimana saja dan dengan siapa saja untuk melakukan penyimpangan

Keyword : *Electronic Data Interchange*, Teknologi Informasi, Bea Cukai