

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Tugas Akhir**

Dalam kelangsungan hidup suatu negara pasti tidak terlepas dengan adanya interaksi antar negara satu dengan negara yang lain. Interaksi ini seringkali terjadi dalam bentuk suatu hubungan kerjasama maupun perdagangan dengan skala internasional. Melalui perdagangan internasional membuat perekonomian antar negara dapat saling mempengaruhi serta menjadikan hubungan perdagangan ini sebagai bagian dari aspek vital dalam perekonomian suatu negara. Penyelenggaraan perdagangan internasional diwujudkan salah satunya berupa perdagangan barang serta jasa antarnegara.

Secara umum di Indonesia, aktivitas dalam ekspor serta impor merupakan hal yang cukup sering dilakukan dalam perdagangan internasional. Ekspor merupakan pengeluaran barang dari daerah pabeanan indonesia untuk dikirim ke luar negeri dengan mengikuti ketentuan yang berlaku terutama mengenai peraturan kepabeanan (Tanjung, 2011:63). Menurut (Sutedi, 2014:8) impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Perusahaan atau perorangan yang melakukan impor tersebut disebut importir.

Dalam ekspor dan impor baik pelaku usaha maupun pemerintah memiliki peran serta masing masing demi terciptanya suatu kegiatan ekspor dan impor yang sehat. Perusahaan ataupun perorangan yang membutuhkan jaminan keamanan atas kegiatan ekspor dan impor yang dilakukan, maupun pemerintah yang memberikan pelayanan akan hal tersebut yang pada akhirnya akan berimplikasi pada pergerakan sektor perekonomian serta sektor-sektor lain dalam negeri. Hal itu merupakan salah satu dari banyak peran serta masing – masing pihak yang ikut serta dalam kegiatan ekspor dan impor ini. Seiring berjalannya waktu, negara memerlukan fungsi pelayanan yang erat kaitannya dengan kebijakan fiskal dalam peningkatan ekonomi serta perlindungan yang berdampak bagi masyarakat Indonesia. Dalam hal ini, adanya Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) ada di Indonesia sebagai

institusi pemerintah yang memiliki fungsi untuk menyelenggarakan pelayanan dan mengoptimalkan penghasilan negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan pada sektor pengawasan, serta menegakkan hukum yang berlaku terkait dengan kepabeanan dan cukai berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang ada.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) memiliki tanggung jawab langsung pada Menteri Keuangan. Direktur Jenderal Bea dan Cukai merupakan pimpinan dari DJBC yang kemudian memegang kendali terhadap kemajuan institusi hingga saat ini dianggap sebagai salah satu institusi yang memiliki kepercayaan masyarakat yang tinggi dalam hal pelayanan dan pengawasan. Kemajuan ini sejalan dengan adanya Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 444/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001, tugas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk melaksanakan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai sesuai dengan daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas dan fungsi lain dari DJBC memiliki kaitan yang erat dengan *financial management* dalam negara. Sumber penerimaan negara yang kita telah ketahui memiliki kecenderungan yang cukup besar utamanya dalam bidang perpajakan. Dalam hal ini penerimaan bea masuk dan cukai yang dikelola oleh DJBC menunjukkan peningkatan angka ekspor maupun impor. Baik dalam ekspor maupun impor keduanya memang sangat perlu untuk ditingkatkan, namun pada kenyataannya berdasar pada data yang dipublikasi oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menunjukkan angka penerimaan bea masuk (BM) yang berdampak akibat kegiatan impor lebih signifikan dibandingkan dengan penerimaan bea keluar (BK). Penerimaan Bea Masuk yang tercatat pada 30 November 2019 adalah sejumlah Rp33,59 triliun atau dalam arti lain 86,35 persen dari target APBN Tahun 2019 jika dibandingkan pendapatan Bea Keluar yang tercatat hingga akhir bulan November 2019 mencapai sejumlah Rp3,18 triliun (APBN KITA Edisi Desember 2019).

Tabel 1.1. Perbandingan Perolehan Nilai Ekspor dan Impor Indonesia

Indonesia (Periode)	Nilai Ekspor (Juta US\$)			Nilai Impor (Juta US\$)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Jumlah	167497.0	180012.7	168828.2	170727.4	188711.3	156985.5

Sumber : BPS (2020)

Data lain juga didukung oleh tabel 1.1 yang juga menunjukkan perbedaan nilai ekspor dan impor di Indonesia dalam waktu 3 tahun terakhir jumlah impor lebih banyak dibandingkan jumlah ekspor. Sehingga pelayanan di bidang impor cenderung lebih banyak. Oleh sebab itu, topik yang diangkat dalam Tugas Akhir ini terbatas pada “Impor” serta tidak membahas tentang ekspor secara detail.

Administrasi pabean yang dalam hal ini DJBC bertindak sebagai institusi yang diharapkan dapat menyediakan sarana baik dalam perdagangan nasional serta internasional melalui percepatan pelayanan, kelancaran alur dokumen dan barang. Selain pelayanan, dalam sisi lain juga senantiasa memberlakukan fungsi dan pokok – pokok pengawasan yang baik. Mengacu pada hal tersebut, administrasi pabean kemudian memerlukan sebuah sarana yang digunakan untuk menangani keperluan pada proses pelayanan yang sederhana dan untuk memberikan fasilitas terhadap aktualisasi sistem pelayanan dokumen yang cepat dan terintegrasi.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu sistem pengawasan dan pelayanan kepabeanan sangat diperlukan. Sistem informasi dibangun untuk memudahkan dalam pengelolaan dan penyimpanan data serta suatu informasi dapat diperoleh dengan tepat dan akurat. Suatu sistem tidak akan berfungsi dengan baik ketika memperoleh informasi yang kurang. Dalam hal ini pemahaman akan konsep dasar menjadi penting pada penggunaan suatu sistem informasi yang efektif. Penggunaan sistem teknologi informasi selain memberikan banyak manfaat, ada juga organisasi yang gagal dalam penerapannya. Menurut Davis dalam Sidabutar, Lidia Lusiana (2018:02) banyak proyek pengembangan sistem telah gagal menghasilkan sistem yang bermanfaat. Kegagalan penerapan sistem teknologi informasi pada organisasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor baik internal

maupun eksternal. Keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi ada di tangan, tetapi keberhasilan penggunaan teknologi tersebut tergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap individu pemakainya.

Dalam pelaksanaan tugas – tugasnya, DJBC dibantu dengan adanya *Costums Excise Information System and Automation (CEISA)*. CEISA merupakan suatu sistem informasi kepabeanan sebagai program yang dimiliki secara khusus oleh DJBC. Dalam sistem ini memiliki bermacam sub aplikasi guna menangani proses administrasi, pelayanan, pengawasan serta hal – hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi DJBC. Hal ini disesuaikan dengan adanya Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor:351/BC/2017 tentang Penerapan Secara Penuh (Mandatory) pada semua Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) diseluruh Indonesia.

Penggunaan CESIA secara *online* menjadikan pelayanan agar bertambah efektif dan efisien. Tidak hanya pada sektor impor, namun banyak pelayanan lainnya juga dapat digunakan melalui aplikasi ini. Adapun selanjutnya pelayanan ini telah terintegrasi dengan portal pengguna jasa. Portal Pengguna Jasa atau yang biasa disebut dengan *Indonesia National Single Window (INSW)* merupakan sistem yang mengintegrasikan layanan DJBC secara menyeluruh dan ditujukan pada Pengguna Jasa. Pengguna Jasa dalam hal ini adalah importir maupun PPJK yang memiliki akses secara umum sehingga kemudian sistem dapat diakses dimanapun serta kapan saja dengan syarat terhubung oleh internet. Basis sistem INSW berbentuk *website* yang diakses melalui browser perangkat pribadi. Segala informasi pendukung, larangan pembatasan (lartas), ketentuan, hingga tata niaga ekspor dan impor dapat diakses lengkap melalui Portal Pengguna Jasa.

Pemberitahuan Impor Barang (PIB) adalah dokumen yang diberitahukan atau dilaporkan oleh importir kepada Kantor Bea dan Cukai atas suatu barang impor. PIB disampaikan dengan dokumen pelengkap pabean sesuai prinsip *self assessment*. Prinsip ini merupakan prinsip yang perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajaknya dibebankan pada wajib pajak sesuai dengan peraturan.

Pada dasarnya ketika perusahaan maupun perorangan ingin menjalankan aktivitas baik ekspor serta impor, haruslah memiliki kualifikasi sebagai ahli kepabeanan. Terdapat diklat ahli kepabeanan yang didalamnya memuat mulai dari aturan tentang ekspor/impor, tata cara, hingga pada akhirnya berujung pada *Customs Clearance* atau penyelesaian kepabeanan dan cukai yang harus diselesaikan oleh pengguna jasa baik importir maupun PPJK. Seiring berjalannya waktu, seorang importir dapat melakukan importasi barang dan mengurus pemberitahuan impor barang tanpa “predikat” ahli kepabeanan tersebut serta hanya memerlukan pengetahuan kepabeanan umum serta kompetensi yang terkait dengan hal - hal teknis seperti keahlian komputasi dan pemahaman prosedur beserta aturan – aturan didalamnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, melalui pengamatan yang dilakukan selama kegiatan magang kerja pada bulan Februari 2020 ditemukan suatu keadaan dimana Pengunjung/pengguna jasa yang datang ke kantor Bea Cukai Juanda cenderung lebih sedikit dengan aktivitas pelayanan berupa dokumen yang diproses relatif cukup banyak. Hal ini sementara dapat menjelaskan juga bahwa penerapan sistem informasi kepabeanan yang cukup baik dengan pelayanan yang telah berbasis internet mulai dari submit dokumen hingga putusan atau *assessment* terhadap dokumen penyelesaian kepabeanan. Untuk itu diperlukan pemahaman lebih lanjut baik melalui pengamatan yang terbatas maupun melalui wawancara terhadap narasumber tentang bagaimana prosedur pelayanan pemberitahuan impor barang yang ada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda hingga kemudian dipilhlah topik prosedur penyelesaian kepabeanan di bidang impor. Selain itu pemilihan topik tersebut juga dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan prosedur ini telah berjalan dengan baik dengan identifikasi permasalahan serta kendala yang terjadi di lapangan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Henoch, diketahui bahwa terdapat berbagai aplikasi antarlain untuk impor yaitu PIB atau Pemberitahuan Impor Barang, aplikasi pada ekspor yaitu PEB atau Pemberitahuan Ekspor Barang, dan banyak aplikasi lainnya seperti TPB atau Tempat Penimbunan Berikat, serta aplikasi barang kiriman. Aplikasi-aplikasi ini pembuatannya sudah cukup lama,

bentuknya pun sudah agak *jadul* dan data-data yang harus diisikan cukup banyak. Kemudian masalah utama ketika ingin melakukan pengurusan pemberitahuan impor barang memang dalam hal *data entry* harus detail pengisiannya, mulai dari siapa yang mengirim, nama penerima, keterangan pesawat pengangkut, maskapai, tanggal, dokumen, packing list, jumlah barang, dan banyak lainnya yang semua membuat importir terkadang tidak paham dalam pengisiannya. Dari segi pelayanan telah disediakan *manual book* terkait aplikasi itu, namun kebanyakan dari pengguna layanan tidak cukup membaca serta cenderung *asal – asalan* saja dalam pengisiannya. Dari permasalahan tersebut dapat ditarik secara garis besar bahwa secara fitur aplikasinya masih kurang *user-friendly*, sehingga cukup sulit untuk digunakan oleh orang awam.

Permasalahan tidak berhenti dari proses input data pada sisi pengguna jasa, namun juga ditemukan hal – hal yang seharusnya tidak terjadi diantaranya seperti; Importir yang menggunakan modul/aplikasi PIB tanpa melakukan aktivasi terlebih dahulu, importir tidak dapat melakukan instalasi modul/aplikasi PIB karena keterbatasan kemampuan dalam hal komputerisasi, dilakukan penyampaian PIB secara langsung melalui kantor Bea Cukai di sisi lain terdapat penyampaian melalui sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE Internet) yang memungkinkan penggunanya dapat mengakses melalui perangkat komputer pribadi. Untuk itu selanjutnya diperlukan aspek – aspek yang bersifat sebagai penunjang atas terlaksananya prosedur dengan baik dan mudah beberapa hal lain yang dapat diangkat dari sisi pelayanan melalui tinjauan standar operasional prosedur kantor, peraturan, serta penggunaan aplikasi kepabeanan dan cukai yang ada secara baik dan optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dipilihlah topik prosedur dan penerapan sistem dalam impor untuk tugas akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan Pemberitahuan Impor Barang di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Sidoarjo”.

## **1.2. Rumusan Masalah Tugas Akhir**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan antaralain :

1. Bagaimana prosedur pelayanan Pemberitahuan Impor Barang di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda?
2. Apakah yang dapat dilakukan pengguna layanan sebagai penunjang terlaksananya prosedur pelayanan Pemberitahuan Impor Barang di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda?

## **1.3. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini antaralain :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan Pemberitahuan Impor Barang di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda.
2. Untuk mengetahui hal – hal yang dapat dilakukan pengguna layanan sebagai penunjang terlaksananya prosedur pelayanan Pemberitahuan Impor Barang di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda.

## **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari penulisan tugas akhir bagi berbagai pihak yang terlibat di bawah ini antaralain :

1. Bagi penulis yaitu dapat memperluas pemahaman mengenai penerapan SOP dan penggunaan sistem komputer pelayanan dalam rangka kegiatan impor barang.
2. Bagi program studi adalah dapat digunakan secara materil sebagai referensi dan wawasan dalam peningkatan kualitas mahasiswa DIII Administrasi Perkantoran pada mata kuliah Ekspor Impor.
3. Bagi Perusahaan adalah sebagai upaya dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat khususnya pelaku kegiatan Impor barang sehingga akhirnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam menetapkan kebijakan maupun aturan-aturan terkait.

4. Bagi Pembaca adalah menambah ilmu serta wacana tentang kegiatan dan tata niaga impor khususnya dalam pelayanan yang diberikan dalam Pemberitahuan Impor Barang (PIB) melalui Kantor Bea Cukai.

### 1.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data Tugas Akhir ini, dilakukan pengumpulan data jenis deskriptif yang menggunakan pendekatan studi dokumentasi untuk menggambarkan suatu keadaan sebenarnya pada objek pengamatan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka, memanfaatkan jurnal maupun buku yang kaitannya dengan permasalahan maupun topik yang dibahas dalam Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir difokuskan pada pengumpulan data dari peraturan serta undang-undang maupun dasar pedoman dalam hal terkait topik yang dibahas untuk menambah referensi dalam memperkuat data.
2. Observasi, mengamati secara langsung objek penelitian untuk mengetahui kondisi keadaan sesungguhnya. Observasi dilakukan dalam pelaksanaan magang kerja selama 2 bulan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (KPPBC TMP) Juanda, Sidoarjo.
3. Wawancara, penentuan responden/narasumber dalam penelitian deskriptif ini dilakukan dengan memperoleh rekomendasi dari pembimbing lapangan serta dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan representatif dari pembahasan tugas akhir ini kepada pilihan narasumber. Dari pemilihan tersebut dilakukan *double – check* terhadap narasumber yang ada dengan mengidentifikasi dua narasumber berdasarkan klasifikasinya. Selanjutnya dipilihlah Bapak Henoeh Princellydo Nusantoro sebagai narasumber yang kompeten pada bidang pengolahan data, sistem, dan otomasi untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan serta menggali lebih dalam mengenai topik penulisan tugas akhir ini. Wawancara dilakukan secara langsung dengan melakukan kegiatan tanya jawab kepada Bapak Henoeh selaku pelaksana pada seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen (PDAD)

di KPPBC TMP Juanda, Sidoarjo. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan terstruktur bersama dengan narasumber.

### **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Pembahasan diklasifikasikan menjadi empat bagian bab dalam penyusunan tugas akhir yaitu :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bagian ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir. Latar belakang membahas mengenai suatu permasalahan yang diangkat berdasarkan dari berbagai macam sumber seperti pengamatan, studi literatur, hingga tinjauan terhadap suatu sistem yang selanjutnya diangkat sebagai judul penelitian dalam tugas akhir ini. Rumusan masalah merupakan inti dari permasalahan yang hendak penulis teliti yang membatasi pembahasan agar tetap pada topik yang diinginkan tidak meluas pada hal diluar topik, dirumuskan dalam kalimat tanya. Berikutnya, pada tujuan tugas akhir menjelaskan tentang tujuan-tujuan yang diharapkan dapat tercapai pada saat penulisan tugas akhir berlangsung maupun berakhir. Selain itu di bagian ini juga menjawab dan berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan. Manfaat tugas akhir sebagai imbas/buah yang didapat setelah tujuan tercapai. Pada bagian akhir terdapat pembahasan tentang metode penelitian yang digunakan dalam memaparkan sistematika penulisan dari tugas akhir ini.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam tinjauan pustaka terdapat penjelasan berbagai teori tentang Impor, Pemberitahuan Impor Barang, Prosedur, serta sistem informasi yang dalam hal ini terkait dengan topik bahasan serta mengarah pada judul penulisan, tinjauan pustaka juga memuat referensi maupun dasar aturan yang berlaku. Tinjauan ini menjadi elemen pendukung proses penyusunan tugas akhir.

### BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terbagi menjadi tiga bagian yaitu permulaan, isi, dan akhiran. Pada permulaan terdapat informasi mengenai gambaran umum perusahaan yang memuat sejarah, visi dan misi, logo, bagan organisasi, serta jenis layanan yang terdapat di institusi sebagai subjek penelitian. Di isi kemudian menjabarkan tentang deskripsi hasil berdasarkan pengamatan dan metode pengumpulan data lainnya yang dilakukan. Di bagian akhir masuk pada pembahasan mengenai topik *standard operating procedure* (SOP) pelayanan permohonan impor barang serta penggunaan aplikasi PIB dari segi pengguna jasa serta Customs Excise Information And Automation (CEISA) dari segi pegawai Bea dan Cukai agar dapat dimanfaatkan secara optimal pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Sidoarjo.

### BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini menjelaskan tentang kesimpulan akhir berdasarkan penulisan tugas akhir. Didalamnya juga memuat masukan berupa saran yang dapat dijadikan sebagai langkah pertimbangan berdasarkan pada pelaksanaan di lapangan dalam upaya peningkatan perbaikan penulisan tugas akhir berikutnya.